



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OMAVALVONTAJÄRJESTELMÄN INTEGROINTI PIZZERIA NAPOLILLE

Kaislaviilja Leponiemi

Opinnäytetyö
Joulukuu 2017
Palveluliiketoiminta



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminta

LEPONIEMI KAISLAVILJA:
Omavalvonnan integrointi Pizzeria Napolille

Opinnäytetyö 46 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Joulukuu 2017

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää omavalvonnan tarkoitusta yrityksessä sekä miten uusi käyttöönotettu omavalvontajärjestelmä on lähtenyt toimimaan. Tavoitteena oli lisäksi tutkia, miten sekä uutta järjestelmää, että itse omavalvontaa voitaisiin kehittää. Omavalvonta on lakisääteistä laadunvarmistusta ja tärkeä osa yrityksen sisäistä toimintaa. Se on myös suuri valttikortti menestyvässä yrityksessä. Tämän työn teoriaosuudessa tarkastellaan omavalvontaa sekä työhyvinvointia työssä jaksamisen ja työilmapiiriin ja sisäisen viestinnän näkökulmasta. Teoriaosuudessa käsitellään myös laadullista tutkimusmenetelmää sekä teemahaastattelua.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena ja tutkimusmenetelmäksi valittiin haastattelu, tarkemmin teemahaastattelu. Teemahaastattelun aiheet peilautuivat teoriassa käsiteltyihin sekä esimiehen toivomiin aiheisiin. Tutkimusta varten haastateltiin seitsemää Napolin työntekijää, joista pääosa oli vuorovastaavia. Haastatteluaineistot litteroitiin ja analysoitiin ja niiden perusteella saatiin tutkimustulokset. Tutkimustulosten perusteella löydettiin integraation vahvuudet sekä kehitysehdotukset.

Haastatteluiden tuloksissa korostettiin erityisesti uuden omavalvontajärjestelmän helpoutta sekä yksinkertaisuutta. Haastatteluiden perusteella järjestelmällä ja toimivalla omavalvonnalla on merkitystä työhyvinvointiin, työssä jaksamiseen sekä motivaatioon. Omavalvonta on myös yhteydessä työpaikan ilmapiiriin ja henkilöstön välisiin suhteisiin, pääosin positiivisesti. Myös haastatteluista nousi esiin hyviä kehitysehdotuksia, jotka otettiin huomioon pohdintaa kirjoitettaessa. Tutkimuksen pohjalta syntyi kehitysehdotuksia, joiden avulla voitaisiin viedä vielä eteenpäin uutta omavalvontajärjestelmää sekä ymmärrystä omavalvontaan. Pääosin voidaan todeta kuitenkin, että uusi omavalvontajärjestelmä on otettu hyvin vastaan ja sen vaikutukset ovat olleet pääosin positiivisia.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

LEPONIEMI KAISLAVILJA:

Integration of a new In-house Control System in Pizzeria Napoli

Bachelor's thesis 46 pages, appendices 2 pages
November 2017

The purpose of this thesis was to clarify the meaning of in-house control in the company. The purpose was also to see how the new in-house control system has been working in Pizzeria Napoli. The goal was also to study how the new in-house control system and the in-house control itself could be improved. In-house control is statutory to all organisations working in the industry and it can be a major advantage to the company. The theoretical part explores the definition of in-house control, and occupational well-being, focusing on coping at work and internal communication. The theoretical part also includes qualitative research method and theme interview.

The research method used in the study was qualitative with theme interview. The themes included in the interview were chosen from the theoretical part of the thesis and from the requests of the superior. The interview was conducted with seven employees. The results of the interviews were analysed and suggestions for development were created.

The results of the interview emphasized that the new in-house control system was thought to be easy and simple. Based on the interviews, in-house control system and in-house control in general has impact on occupational well-being and motivation. It is also linked with the atmosphere at work and relationships between co-workers. The results showed that in-house control system and in-house control in general mainly has positive impact on these as well, although some improvements are to be made. New suggestions for improvements were presented during interviews, but also some were made after analysing the results. Using these suggestions, the use of the new in-house control system can be improved and the understanding of the in-house control would be increased. The suggestions might also affect the atmosphere positively at work and work-related relationships.

Key words: in-house control, occupational well-being, theme interview

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OMAVALVONTA	6
2.1	Omavalvonnan tarkoitus ja tavoitteet	6
2.2	Elintarvikelainsäädäntöä	7
3	TYÖHYVINVOINTI	9
3.1	Mitä on työhyvinvointi?.....	9
3.2	Työn merkitys ja motivaatio	10
3.3	Työssä jaksaminen ja työn kuormittavuus.....	12
3.4	Työilmapiiri	13
3.4.1	Työhyvinvointia tukeva johtaminen	15
3.4.2	Palaute	16
3.4.3	Perehdytys ja koulutus	17
3.5	Yrityksen sisäinen viestintä	18
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	20
4.1	Kvalitatiivinen tutkimus	20
4.2	Teemahaastattelu	21
4.3	Haastattelun toteutus	22
5	TUTKIMUS	24
5.1	Tutkimuksen tarkoitus	24
5.2	Tutkimuksen toteutus.....	24
6	TULOKSET	26
7	POHDINTA.....	35
	LÄHTEET	42
	LIITTEET	44
	Liite 1. Teemahaastattelun runko	44

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on integroida uusi omavalvontajärjestelmä Pizzeria Napolille sekä teemahaastattelun avulla selvittää, miten uusi järjestelmä yrityksessä toimii. Tavoitteena on myös tutkia omavalvonnan merkitystä yritykselle ja sen työntekijöille. Pizzeria Napolissa on 23 työntekijää ja sujuva omavalvonta on näinkin suuressa työyhteisössä yritykselle tärkeää. Yrityksellä on aikaisemmin ollut käytössään erilaisia digitaalisia omavalvontajärjestelmiä, mutta vakituista järjestelmää ei ole löytynyt. Opinnäytetyön avulla pyritään löytämään omavalvonnan ja uuden omavalvontajärjestelmän vahvuuksia sekä mahdollisia kehitysehdotuksia.

Opinnäytetyön rakenne koostuu teoriaosuudesta, tutkimuksen toteuttamisesta, tutkimustuloksista ja pohdinnasta. Teoriaosuus peilautuu tutkimusta varten toteutetun haastattelun aiheisiin. Näiden teemojen avulla pyrittiin selvittämään, millaisena omavalvonta ja uusi omavalvontajärjestelmä koetaan yrityksessä sekä mitä kehitettävää vielä on. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja tutkimusmetodina käytetään teemahaastattelua. Työtä varten haastateltiin seitsemää Napolin työntekijää, joista suurin osa toimivat esimiestehtävissä. Tutkimustulokset litteroitiin, ja niiden analysoinnin perusteella tehtiin johtopäätökset ja kehitysehdotukset.

Pizzeria Napoli on erittäin suosittu italialaistyylinen ravintola Tampereen ydinkeskustassa. Napoli on Tampereen vanhin pizzeria ja se on toiminut samalla paikalla 38 vuotta, joista nykyisten omistajien omistuksessa 26 vuotta. Napolin valikoimista löytyy pizzaa, pastaa sekä salaatteja. Pizzat ovat kuitenkin päätuote, joista yritys tunnetaan. Napoli on melko pieni ravintola, noin 70 asiakaspaikkaa ja kesäisin lisäksi pieni terassi. Napoli on yksityinen ravintola, ei siis ole ketjun omistuksessa. (Pizzeria Napoli 2012.)

2 OMAVALVONTA

2.1 Omavalvonnan tarkoitus ja tavoitteet

Omavalvonta on elintarvikealalla toimivien yritysten suorittamaa jatkuvaa ja järjestelmällistä hygienian valvontaa sekä tuotteiden laadun tarkistusta. Tavoitteena omavalvonnassa on virheiden ja ongelmien ennaltaehkäisy jo ennen kuin ne pääsevät syntymään. Tämän tulee olla osa jokapäiväistä yrityksen toimintaa. (Ijäs & Saloniemi 2016, 50.) Omavalvonnan avulla alan toimija pyrkii varmistamaan elintarvikkeiden turvallisuuden sekä sen, että elintarvikkeet ovat elintarvikelainsäädännön vaatimusten mukaisia. Organisaation täytyy tunnistaa omaan toimintaansa sekä käsiteltäviin elintarvikkeisiin liittyvät elintarviketurvallisuutta ja kuluttajansuojaa uhkaavat tekijät sekä huolehtia niiden hallinnasta. (Evira 2016.)

Päätavoite omavalvonnalle on aikaansaada korkealaatuinen elintarvikehygienia sekä ylläpitää sitä. Elintarvikkeiden turvallisuus, terveellisyys ja puhtaus alkutuotannosta kulkukseen asti voidaan varmistaa oikeiden tuotantotapojen, elintarvikehygienian sekä lainsäädännön noudattamisen avulla. Toimijan tehtävänä on itse valvoa tuotteensa laatua sekä turvallisuutta. Myös toimintaolosuhteiden asianmukaisuus on organisaation omalla vastuulla. Koska omavalvonta on tuotannon työkalu, sen oikeaoppinen toteutus edellyttää työntekijöiden perehdytystä, koulutusta ja sitoutumista turvallisen elintarviketuotannon edellyttämiin toimintatapoihin. (Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa Ry 2011, 1.) Yrityksen toimintaa voidaan myös kehittää omavalvonnan avulla, jolloin taloudellinen tulos saattaa parantua. Tulokseen voi mahdollisesti vaikuttaa esimerkiksi elintarvikkeiden ja puhdistusaineiden oikeaoppinen käsittely, joka vähentää hävikkiä, säästää raaka-aineita sekä muita materiaaleja. (Ijäs & Välimäki 2007, 72.)

Omavalvonnan suorittamiseksi ja tarkkailuksi elintarvikealan toimijan on luotava organisaatiolleen omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on lakisääteinen kaikille alan toimijoille. Yritykset laativat suunnitelman yksilöllisesti omiin tarpeisiinsa ja ottavat huomioon riskiarvioinnit sekä elintarvikelainsäädännön vaatimukset. Omavalvonnan sisältö on vaihteleva riippuen yrityksen koosta, käsiteltävistä elintarvikkeista sekä siitä kenelle tuotteet valmistetaan. (Ijäs & Saloniemi 2016, 51.) Omavalvonnasta laaditaan kirjallinen dokumentti, jossa käy ilmi kaikki yrityksen tuotteiden valmistukseen,

pakkaamiseen ja varastointiin liittyvät vaiheet (Hatakka, Pakkala, Siitonen & Turja 2004, 104).

Omavalvontasuunnitelman sisältö vaihtelee riippuen elintarvikealan organisaatioista. Omavalvonnan painopisteet myös vaihtelevat sen mukaan, millaiselle yritykselle suunnitelma laaditaan. Painopisteet vaihtelevat elintarvikkeiden myynnissä, tarjoilussa, valmistuksessa, varastoinnissa sekä kuljetuksessa. Toimipaikan koko ja valmistettavien tuotteiden asiakasryhmä vaikuttavat painopisteisiin. Myös se, millaisia tuotteita valmistetaan, vaikuttaa omavalvonnan painopisteisiin. (Ijäs & Välimäki 2007, 78.) Omavalvonnan tärkeä elementti on aistinvarainen tarkkailu. Aistinvaraisessa tarkkailussa arvioidaan elintarvikkeen makua, hajua, väriä, rakennetta sekä ulkonäköä. Myös lämpötilojen jatkuva tarkkailu on erittäin tärkeää. Omavalvonnassa tuleekin asettaa lämpötilojen, mikrobimäärien sekä pH-arvojen raja-arvot, joiden ylittäminen ei ole sallittua. Mittaus- ja seuranta-tulokset dokumentoidaan ja arkistoidaan, jolloin ne ovat jäljitettävissä mahdollisia ongelmatapauksia sekä tarkistuksia varten. (Ijäs & Saloniemi 2016, 52.)

2.2 Elintarvikelainsäädäntöä

Elintarvikelain (23/2006) mukaan organisaation on laadittava dokumentti omavalvontasuunnitelmasta, noudatettava sekä pidettävä kirjaa siitä. Omavalvonnasta tulee käydä ilmi kriittiset kohdat sekä niihin liittyvien riskien hallintakeinot. Elintarvikealan organisaatiolla tulee olla oikeat ja riittävät tiedot tuottamastaan, jalostamastaan ja jakelemastaan tuotteesta. Organisaation tulee myös tuntea elintarvikkeeseen ja sen käsittelyyn liittyvät terveysriskit sekä elintarviketurvallisuuden mukaisten vaatimusten kannalta kriittiset pisteet toiminnassaan. Jotta elintarvikehuoneiston voi hyväksyä käyttöön, terveystoimikunnille on esitettävä omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma tulee laatia yleisesti hyväksytyjä periaatteita noudattaen ja omat riskinarvioinnit huomioon ottaen. (Ijäs & Välimäki 2007, 78.)

Euroopan unionin elintarvikehygieniasetuksen (N:o 853/2004) mukaan elintarvikealan toimijan on tunnistettava kriittiset kohdat elintarvikkeen turvallisuuden kannalta sekä sovellettava niihin HACCP-periaatetta (hazard analysis critical control points) eli riskin arviointia sekä kriittisiä valvontapisteitä. Valvonnan pääpaino on HACCP-periaatteessa elintarvikkeen valmistukseen liittyvissä mahdollisissa mikrobiologisissa, kemiallisissa

sekä fysikaalisissa riskeissä. (MaRa ry 2011, 1-2.) HACCP-järjestelmään kuuluu organisaation oman toiminnan vaaratekijöiden nimeäminen, näiden vaaratekijöiden riskien suuruuden arvioiminen, hallinta- ja valvontasuunnitelmat vaaratekijöille sekä toimintaohjeet riskitilanteissa (Hatakka ym. 2004, 105).

3 TYÖHYVINVOINTI

3.1 Mitä on työhyvinvointi?

Työhyvinvointia kuvataan monin eri tavoin ja sen käsite on hyvin laaja. Riikosen, Tuomen, Vanhalan ja Seitamon (2003, 12) mukaan työhyvinvointia voidaan kuvata tilanteena, jolloin työntekijä kokee kokonaisvaltaista tyytyväisyyttä ja hyvää oloa, kokee aktiivisuutta työssä ja vapaa-ajassa sekä sietää epävarmuutta ja vastoinkäymisiä. Työhyvinvointi tarkoittaa sekä henkilökohtaista hyvinvointia, yksilön viretilaa sekä tunteita, mutta myös koko työyhteisön yhteistä vireyttä ja hyvinvointia. Työyhteisön jatkuva kehittäminen jokaiselle mukavaksi työympäristöksi on osa työhyvinvointia. Koska työ on työntekijälle mielekästä eikä hän koe painetta vapaa-ajallaan, voidaan työhyvinvointia tarkastella myös työ- ja vapaa-ajan tasapainona. (Kauhanen 2016, 21, 25–26.)

Työhyvinvoinnin perusta lähtee työn ja työntekijän välisestä onnistuneesta vuorovaikutuksesta. Ihminen tekee työtä, jonka kokee mielekkääksi ja työ puolestaan tarjoaa sopivia haasteita työntekijälle. Työn tulee olla monipuolista, kiinnostusta ylläpitävää, itsenäistä ja siitä saa palautetta. Kun ihminen tekee itselleen mielekästä työtä, työn voi kokea myös ikään kuin harrastuksena. Näin luodaan perusta pitkäkestoiselle työmotivaatiolle. (Juuti & Vuorela 2004, 67–68.) Yksilölle hyvä työ tukee monitasoista hyvinvointia eli fyysistä -, psyykkistä -, sosiaalista - sekä taloudellista hyvinvointia. Nämä kokemukset sitouttavat yksilön pidemmäksi ajaksi työnantajaansa. Jos työ koetaan myös riittävän haastavaksi, voi työn kautta kokea kasvua, myös oppia uutta sekä kehittyä ammattilaisena. (Luukkala 2011, 22, 25.).

Työhyvinvointiin vaikuttaa suurilta osin myös johtaminen. On sekä työntekijän että työnantajan vastuulla edistää työhyvinvointia. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan työympäristön turvallisuus, hyvä johtaminen sekä työntekijöiden tasapuolinen kohtelu ovat tärkeitä osa-alueita työnantajan puolelta, mutta työntekijän on itse myös huolehdittava omasta jaksamisesta sekä ammattitaidon ylläpitämisestä. Koska työnantajan panos vaikuttaa suuresti työhyvinvointiin, on luottamus ja arvostus tärkeitä kriteereitä johtamisessa. Johtajuutta, jossa luottamusta edistetään tarvitaan, jotta voidaan työskennellä rakentavasti edistäen organisaatiota. Luottamuksen katsotaan olevan osa yrityksen sosiaalista pääomaa. (Työterveyslaitos n.d.) Leiviskän (2011, 132) mukaan johtajuudella on

merkittävä rooli positiivisen organisaatiokulttuurin ja yhteishengen sekä yhteisten tavoitteiden luomisessa, mutta edelleen monissa organisaatioissa johto keskittyy voimakkaammin taloudellisiin asioihin kuin ihmisiin.

3.2 Työn merkitys ja motivaatio

Juuti ja Vuorela (2004, 67–68) sanovat, että kun työ vetää henkilön mukaansa sekä luo mielekkään kokonaisuuden jossa päämäärät ovat tavoiteltavia ja hyviä, on työ mielekkään elämän perusta. Kun työ vastaa ihmisen mielenkiinnon kohteita sekä sopii hänelle, luodaan perusta pitkäkestoiselle työmotivaatiolle. Pitemmällä tähtäimellä työssään onnistuminen ja työnteon lisääminen voi myös johtaa uupumukseen. Yksilö voi esimerkiksi kuvitella olevansa korvaamaton, ja työtahdin hiipuessa työt jäävät työyhteisössä tekemättä. Myös joskus liiallinen työntekeä ei ole oma valinta, vaan työnantaja vaatii lisäpanostusta työhön. Joskus myös yksilö voi kuvitella joutuvansa antamaan lisäpanostusta, vaikka todellisuudessa työnantaja olisikin alkuperäiseen työn määrään ja laatuun tyytyväinen. (Nevalainen 2007, 13–14.)

Siihen, miten yksilö itse arvostaa työtään sekä itseään, vaikuttaa työyhteisön, esimiehen sekä läheisten osoittama arvostus. Tämä tarkoittaa sitä, että yksilön ponnistelut ja työpanos otetaan huomioon ja kohdellaan arvostavasti. Työn merkitys ihmisen elämässä on kasvanut, sillä tietoteknologia luo mahdollisuuksia sekä tietotyö lisääntyy. Myös suorituspaineeet kasvattavat työn merkitystä. Työ ja työstä saatu palkkio mahdollistavat ihmisen statuksen ja identiteetin rakentamisen. 1960-luvulla tutkijat Kahn ja Wiener ovat laatineet luokittelun, jossa kuvataan työhön suhtautumisen kuusi eri tasoa:

1. Työ on keikka, välttämätön paha saadakseen tuloja
2. Työ on homma, jossa voi olla jotakin kiinnostavaa, mutta tärkein on toimeentulo
3. Työ on ammatti, tekijä saa harjoittaa omia taitojaan ja arvostaa omaa työtään
4. Työ on ura, halutaan kehittää työtään, edetä sekä ottaa vastuuta
5. Työ on kutsumus, ja siihen liittyy itsensä toteuttaminen
6. Työ on elämäntehtävä, missio jolloin omistaudutaan täysin omalle työlle (Rauramo 2012, 124–125.)

Työn merkitys heijastuu työn mielekkyyteen, joka on hyvin yksilöllinen ja subjektiivinen kokemus. Ihannetilanteessa yksilön arvot ja odotukset kohtaavat yrityksen arvot ja odo-

tukset. Työssä hyvä organisointi ja selkeät tavoitteet edistävät työn mielekkyyttä. (Rauramo 2008, 126.) Myös yksilön arvostus tekemäänsä työtä kohtaan heijastuu työmotivaatioon. Luukkalan (2011, 27) mukaan, jos itse aidosti arvostaa tuotetta tai palvelua, jonka eteen töitä tekee, työtyytyväisyys vahvistuu. Vahvistumisen tunteeseen vaikuttaa se, että voi lähestyä asiakasta, sillä yksilö kokee olevansa kykeneväinen auttamaan häntä. (Luukkala 2011, 27.)

Koska työhyvinvointi on monen tekijän summa, voidaan työmotivaatiota nostattamalla lisätä työhyvinvointia. Esimerkiksi työn kuormittavuuden hallinnalla voidaan tehdä ihmistä yksilön työhyvinvointiin. Nykyään teknologian hyödyntäminen on keskiössä työympäristössä. Tekniikan kehittymisen seuranta on tärkeää ja nopea kehitys tietoteknologiassa lisäävät uusia mahdollisuuksia. Yhdessä työpaikalla tehdyn aktiivisen työturvallisuuden seurannan kanssa teknologia mahdollistaa työpaikalla sujuvan ja turvallisen työn. (Rauramo 2012, 45.) Mielenkiintoinen työ antaa myös sisältöä elämälle. Jos töissä ollaan myös muista syistä kuin toimeentulon vuoksi, sen kautta voi oppia monia uusia asioita. Myös työyhteisöllä on merkitystä yksilölle ja sosiaalinen pääoma työyhteisössä on tärkeä osa työhyvinvointia. (Luukkala 2011, 24.)

Yksilö voi työssään motivoitua joko ulkoisesti tai sisäisesti. Ulkoisessa motivaatiossa määränpää on tärkeämpi kuin matka, jolloin palkkio motivoi yksilön tekemään työn päästäkseen lopputulokseen. Sisäinen motivaatio ajaa yksilöä suorittamaan itse työtä ennen määränpäättämistä. Sisäinen motivaatio on proaktiivista, jolloin yksilö hakeutuu itselleen mieluisiin tehtäviin. Tällöin koetaan, että tehtävä itsessään on niin mukaansatempaavaa sekä mielekästä, että lopputulos ei olekaan ainoa motivaation lähde työntekoon. Sisäisen motivaation ruokkiminen on työnantajallekin kannattavaa, sillä motivoitunut työntekijä on tuottavampi ja tehokkaampi. Sisäinen motivaatio on myös työntekijälle itselleen terveellisempää ja hyvinvointia ylläpitävämpää. (Jarenko & Martela 2014, 15–16.) Leiviskän (2011, 49) mukaan motivaation perustana ovat perustarpeiden lisäksi mielekäs työ, arvostuksen tunne, itsensä kehittämisen mahdollisuus sekä omien arvojensa edistäminen työn kautta. Sisäinen motivaatio käsitteenä liittyy motivaation merkityksellisyyden kokemukseen. Sisäinen motivaatio siis ihmisen sisäinen tarve ja halu itsensä toteuttamiseen, jolloin mielenkiintoinen työ on itsessään palkitsevaa. (Leiviskä 2011, 49.)

3.3 Työssä jaksaminen ja työn kuormittavuus

Yksilön kokemaan työkykyyn vaikuttavat sekä henkinen että fyysinen kunto. Henkiseen ja fyysiseen kuntoon vaikuttavat muun muassa työn rasittavuus sekä työstä palautumisen mahdollisuus, yksilön terveydentila, yksilön ravitsemus sekä unen määrä. Yksilön omaan jaksamiseen voi vaikuttaa myös hyvällä fyysisellä kunnolla. Elämässä tulee olla muutakin sisältöä kuin työ. (Docendum n.d.) Työkyky on myös kokemus hyvinvoinnista, joka on yksilön, työn ja työyhteisön vuorovaikutuksen tulos. Tämä kokemus on jatkuvasti muuttuva. Jos työntekijä tuntee voivansa vaikuttaa työhönsä, hän kokee hallinnan tunnetta, joka edistää positiivisesti työsuoritusta ja ennaltaehkäisee stressiä. Hallinnan tunteeseen vaikuttavat tilannetekijät sekä yksilön resurssit ja tulkinnat. (Nummelin 2008, 29.)

Hallinnan tunteen kokemukseen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa yksilön työmotivaatio, osaaminen ja voimavarat, sopeutumiskyky, joustavuus sekä vuorovaikutustaidot. Asiat, jotka vaikuttavat työhön ja työyhteisöön ovat työn sisältöön ja organisointiin liittyviä, vaikutus- ja oppimismahdollisuudet, sosiaalinen tuki sekä hyvinvointia tukeva organisaatiokulttuuri. Työntekijä pystyy kokemaan työnsä ymmärrettäväksi ja mielekkääksi, jos yrityksen tavoitteet ovat selkeät ja tehtävät haasteelliset. Myös yksilön suhtautumistapa elämään vaikuttaa hallinnan tunteeseen. Kun yksilö on optimistinen ja luottaa omiin kykyihinsä, ohjaavat nämä aktiivisiin ongelmanratkaisun keinoihin. Tällöin on helpompi säilyttää hallinnan tunne vaikeammissakin tilanteissa. Huono hallinnan tunne näkyy työssä kuormittumisena ja stressinä. (Nummelin 2008, 29–30.) Hallinnan tunteeseen vaikuttaa myös osaaminen työssä. Jos yksilö kokee osaavansa työnsä, kokee hän hallinnan tunnetta, jolloin työperäinen stressi on myönteistä ja voimavarat aktivoivaa. Hallinnan tunne tuo rentoutta ja jaksamista tekemiseen, sillä yksilön ei tarvitse kuluttaa energiaa työstä selviytymisen jännittämiseen. (Luukkala 2011, 31.)

Työn määrä sekä työn laatu vaikuttavat työn kuormittavuuteen. Työn tulisi olla sellaista, että se sisältää sopivasti haasteita. Yksilön tulisi myös kokea hallitsevansa työn määrä sekä kokea pystyvänsä suoriutumaan siitä. Sopivasti kuormittava työ koetaan riittävän haasteellisena ja määrä sopivana. Työ voidaan kokea sekä ylikuormittavana, jos työtä on liikaa ja liian haastavaa, tai alikuormittavana työtehtävien ollessa liian vähäisiä ja helpoja. Jos työntekijän taitojen ja työn vaatimusten välillä on jännitettä, lisää se työssä oppimista ja tunnetta siitä, että itseään voi toteuttaa työn kautta. (Nummelin 2008, 69.) Rauramon (2012, 43) mukaan työn kokonaiskuormitus muodostuu sekä työstä, että vapaa-

ajasta yhdessä. Työn kuormittavuus on sopiva silloin, kun yksilö ehtii vapaa-ajallaan toipua työssä aiheutuneesta rasituksesta, jolloin vapaa-aikaa pystyy viettämään virikkeellisesti. Kun työ ei häiritse vapaa-aikaa, vallitsee tasapaino. Kun palautuminen on liian vähäistä tai olematonta, joutuu yksilö ponnistelemaan enemmän ja enemmän selviytyäkseen työstä. (Rauramo 2012, 43.)

Henkinen hyvinvointi on yhteydessä yksilön itselleen asettamiin tavoitteisiin ja näiden tavoitteiden arviointiin. Henkilökohtaisten tavoitteiden asettaminen ja mukauttaminen työympäristöön ja olosuhteisiin ovat keskeisiä tekijöitä henkisen hyvinvoinnin säätelyssä. Jos tavoitteet asetetaan liian korkealle tai matalalle, vaikuttaa se työn yli- tai alikuormittavuuteen. Liian korkeat tavoitteet työn suorittamiseen nähden synnyttävät pitkällä tähtäimellä turhautumista, stressiä ja uupumisen oireita. Liian alhaiset tavoitteet puolestaan lisäävät haitallista kuormitusta ja ehkäisevät uusien taitojen kehittymisen ja voimavarojen uusiutumisen. Kun työn tavoitteet ovat sopivan haasteellisia ja saavutettavissa olevia, ne edistävät positiivisesti henkistä hyvinvointia. (Nummelin 2008, 31.)

Luukkalan (2011, 176 & 181) mukaan työelämän muutokset vaikuttavat omaan jaksamiseen. Muutokset työyhteisössä synnyttävät yleensä väliaikaisesti kiireen ja lisäävät näin stressin määrää. Sekä myönteinen, että kielteinen muutos kuormittaa, kielteinen usein paljon enemmän. Muutos työelämässä saattaa herättää yksilössä pelkoa, vihaa, surua tai iloa. (Luukkala 2011, 176 & 181.) Muutoksen määrä ja kesto vaikuttavat stressireaktion voimakkuuteen. Muutoksiin saattaa olla pinttynyt ajatus siitä, että se olisi automaattisesti huonoa. Tämän johdosta sopeutuminen muutokseen saattaa kestää myös asennesyistä. Muutos olisikin usein hyvä perustella tarkkaan, miksi asiat tehdään niin kuin ne tehdään ja miten muutoksessa kannattaisi toimia. Tämän avulla voidaan ehkäistä muutoksesta syntyvää epätietoa. (Nummelin 2008, 19–20.)

3.4 Työilmapiiri

Päivi Rauramon (2012, 107) mukaan työpaikan ilmapiiri voidaan katsoa olevan yrityksessä työskentelevien henkilöiden havaintojen summa. Se on kokonaisuus, joka muodostuu esimiehen johtamistyylistä, organisaatioilmapiiristä sekä työyhteisöstä. Erilaisia työilmapiirejä voi olla saman yrityksen sisällä useampia. Ilmapiiri on kulttuurin ilmentymä ja sen käsite luo yhteyden yritystason ja yksilön välille. Vaikka työilmapiirejä voi olla useita, on niillä kaikilla yhteisiä tekijöitä:

- organisaation rakenne eli säännöt, ohjeet ja toimintatavat
- vastuu eli mahdollisuus vaikutukseen, päätöksentekoon sekä itsenäiseen toimimiseen
- työn kokemus mielekkääksi ja haasteelliseksi
- palkitseminen, kannustus ja tuki
- konfliktien ratkaiseminen (Rauramo 2012, 108.)

Kaivolan (2003) mielestä olennainen osa ilmapiiriä on työkavereiden, alaisten ja esimiesten kohtelu. Jokaisella työntekijällä on oma vastuunsa ilmapiiristä, ja toisten huomioon ottaminen tulee olla jokaisen tehtävänä. Myös omalla asennoitumisella on suuri vaikutus työilmapiiri. Asenteilla ja tunteilla on tapana tarttua toisiin, joten jokainen voi itse omalla ulosannillaan vaikuttaa työpaikan ilmapiiriin. (Kaivola 2003, 36–37.)

Organisaatiokulttuuri vaikuttaa työilmapiiriin. Jokaisella organisaatiolla on organisaatiokulttuuri, vaikka sellaista ei tietoisesti olisikaan luotu. Kulttuurin syntyyn vaikuttavat kokemukset sekä niiden yhteinen käsittely. Tämä sisältää yhteisiä uskomuksia, normeja, arvoja ja asenteita. Näiden yhteistekijänä muodostuu yhteinen käsitys yrityksen perustetävistä ja toimintaa ohjaavasta ajattelutavasta. Organisaatiokulttuuri erottaa yritykset toisistaan sekä antaa työntekijöille identiteetin. Organisaatiokulttuuri vaikuttaa työilmapiiriin ja vuorovaikutukseen sekä yhteistyöhön ja ihmissuhteisiin. (Kaivola 2003, 18–19.) Kauhanen (2016, 65) määrittelee organisaatiokulttuurin olevan keskeinen tekijä organisaation sisällä. Organisaatiokulttuuri on abstrakti tekijä, joka vaikuttaa ihmisten käyttäytymiseen. Organisaatiokulttuuri vaikuttaa olennaisesti yrityksessä myös ulospäin, se voi olla kehityksen esteenä, tai parhaimmillaan vahva kilpailuetu. (Kauhanen 2016, 65–66.)

Hyvään työilmapiiriin kuuluu muun muassa hyvät suhteet esimiehen ja alaisten välillä, toimiva ja selkeä tiedonkulku ja -saanti, kohtuullinen kuormitus työssä, oikeudenmukainen palaute ja palkitseminen sekä selkeä työnjako (Rauramo 2012, 108). Jotta voidaan luoda yhteys työyhteisössä, tarvitaan vuorovaikutusta. Vuorovaikutuksen kautta on mahdollista aikaansaada yhteisymmärrystä ja tietoisuutta. On tärkeää, että vuorovaikutus on sekä riittävää että laadukasta. Laadukkaaseen vuorovaikutukseen kuuluu olennaisesti palautteen anto, palautteen saaminen sekä mielipiteiden julkituominen. Työyhteisön sekä työntekijöiden kehityksen kannalta olennaista on, että osataan antaa ja vastaanottaa palautetta rakentavasti. Erilaisten mielipiteiden ja näkemysten julkituominen auttaa työyhteisössä päätösten ja valintojen luomisessa. (Leiviskä 2011, 101–102.)

Kannustava ilmapiiri lisää yksilön motivaatiota ja edistää positiivisesti työsuoritusta. Työssä innostus voi aikaansaada elimistössä myönteisen stressikierroksen ja tämä parantaa suoritusta, kohentaa mielialaa sekä ajattelu- ja toimintakyky paranevat. Stressi voi siis toimia energisoivana voimavarana hyvässä työilmapiirissä sekä sopivasti kuormittavassa työssä. Jos yksilö kokee itsensä osaksi työyhteisöä, kokee arvostusta, lisää se positiivista tunnetta. Myös se, että yksilö kokee voivansa saada tarvittaessa apua, lisää hallinnan tunnetta ja motivaatiota. (Nummelin 2008, 69–70.)

3.5 Työhyvinvointia tukeva johtaminen

Tukea antavassa työyhteisössä esimies ottaa huomioon työntekijät mitoittaessaan tehtäviä. Käytettävissä olevat resurssit huomioidaan ja työn tavoitteet asetetaan niin, että voidaan turvata työntekijöiden hyvinvointi. Esimies keskustelee näistä asioista työntekijöiden kanssa. Hyvin sujuvaan yhteistyöhön liittyy esimiesten ja työntekijöiden välinen luottamus sekä tasavertainen huomiointi. Tämä tarkoittaa kykyä kuunnella ja ymmärtää toistensa näkökulmia. (Nummelin 2008, 32.) Myös Juutin ja Vuorelan (2004, 19) mielestä henkilöstön hyvinvointia tukevalle johtamiselle periaatteena on esimiehen kommunikointi henkilökunnan kanssa. Esimies keskustelee työntekijöiden kanssa ja ottaa huomioon toisten mielipiteet. Työmotivaatiota sekä sitoutumista voidaan lisätä osallistumisella. Näin voidaan myös tuottaa uusia ideoita. (Juuti & Vuorela 2004, 19.)

Esimiestyöllä on suurempi vaikutus työhyvinvointiin kuin työntekijöiden välisellä ilmapiirillä. Esimiehen ja työntekijän välinen suhde liittyy olennaisesti stressin hallintaan, työtyytyväisyyteen sekä työn tuloksellisuuteen. Esimies toimii työyhteisössä tärkeässä roolissa, sillä hänen vastuullaan ovat työntekijöiden yksilölliset tarpeet, oikeudenmukaisuus työpaikalla sekä työssä kehittyminen. Esimies on myös päätäntävällässä työyhteisön toimintatavoista, joista yhteistyö luodaan. Esimies voi toimia myös henkisenä tukena, jolloin työntekijä tietää tarvittaessa saavansa apua. Esimiehen kuunnellessa ja kannustaessa hyvästä työstä viestii hän työyhteisölle aitoa välittämistä, joka parantaa yhteishenkeäkin. (Nummelin 2008, 58–59.)

Esimies on avainasemassa yhteishengen luomisessa ja vaalimisessa. Yhteishenkeä luodaan painottamalla kokonaisuutta sekä me-ajattelua. Kaikkien yhteisen edun ajaminen on myös tärkeää esimiestyössä. Jokaisen oma etu on myös otettava huomioon. Luottamusta

työpaikalla luodaan kertomalla aidosti työpaikkaa koskevista tapahtumista, kuitenkin ketään nolaamatta tai nöyryyttämättä. Esimiehen tulee puhua kaikista henkilöistä kunnioittavasti, vaikka ajatukset henkilöistä eivät vastaisikaan kunnioittavaa sävyä. Työpaikalla asiat ja ihmissuhteet tulee hoitaa oikeudenmukaisesti suosikkijärjestelmiä välttäen. Myös työntekijöiden luottamusta tulee kunnioittaa, eikä esimiehelle luotetuista tiedoista tule kertoa eteenpäin organisaatiossa. (Juuti & Vuorela 2004, 37.)

3.5.1 Palaute

Jokainen ihminen tarvitsee sekä negatiivista, että positiivista palautetta kasvaakseen ja kehittyäkseen. Rakentava kritiikki voi avata uusia näkökulmia. Jotta palaute toimii, sen on perustuttava toisen ymmärtämiseen. Myös työyhteisössä palautteen antaminen ja saaminen ovat välttämätöntä oman työn arvioinnissa. Palaute jää kuitenkin usein antamatta, vaikka sen antaminen olisikin yksilön ja työyhteisön kannalta merkityksellistä. Palautteen antaminen ja vastaanottaminen ovat jokaisen itsensä vastuulla ja työyhteisössä esimiehen rooli on näyttää suuntaa. (Kaivola 2003, 147.) Palautteen antamisessa suurin osa ajasta kannattaa käyttää rakentavasti ongelmien ratkaisuun, sen sijaan että palautteen aikana keskityttäisiin syyllisten etsimiseen. Yhdessä kannattaa suunnitella tavoitteita ja suunnitelmia, jotta tulevaisuudesta tulisi hyvä olo. Palautteen rakenteen suositellaan hyödyntävän plus-miinus-plus-mallia. Tässä mallissa kielteistä palautetta edeltää positiivinen kommentti ja palaute myös päättyy positiivisuuteen. Näin ollen palautteesta tulee rakentava, joka on hyödyllisempi palautteen vastaanottajalle. (Luukkala 2011, 246–247.)

Palautekulttuurin rakentaminen on osa johtamisen taitoa. Osaava johtaja tai esimies huomioi palautteella päivittäin ja sitä voidaan antaa monin eri tavoin ja milloin tahansa. Jos palautekulttuuria halutaan rakentaa, on vuorovaikutus siihen ainoa keino. Se lisää ymmärrystä työyhteisössä. Yhdessä puhumalla ja kuuntelemalla asiat selviytyvät parhaiten ja päästään yhteisymmärrykseen. (Kaivola 2003, 147–149.) Koska työn vaatimus ja tehokkuus on lisääntynyt, olisi ensiarvoisen tärkeää löytää tilaa luonteville palautetilaisuuksille. Tärkeää olisi myös kehittää työtä ja toimintatapoja yhdessä palautteen avulla. Työtä koskevat keskustelut tulisi lisääntyä työyhteisössä, eikä niitä tulisi korvata sähköisellä viestinnällä. Esimerkiksi kokouksissa ja yhteisissä tilaisuuksissa olisi hyvä varata aikaa myös palautekeskustelun niin, että siitä tulisi luonteva osa kanssakäymisiä. Tämä tarkoittaa rakentavaa keskustelua. (Rauramo 2012, 136.)

Kielteinen ja myönteinen palaute kannattaa antaa aina asiasta, eikä sen vierestä. Asian tulee siis olla riittävän tärkeä. Yksittäisiä, pieniä kriittisiä palautteita ei kannata joka kerta antaa, vaan riittää, että työ tehdään yleensä riittävän hyvin. Myös välitön palaute on parempi antaa kuin viivästynyt palaute, sillä on helpompi muistella vasta tapahtunutta tilannetta, jolloin palautteen hyödyntäminen on helpointa. Palautteen antamisen ja saamisen tärkeys korostuu työhyvinvoinnin ja tuloksellisuuden edistämisessä. Palautteen avulla oman työn arviointi, virheiden korjaaminen ja työn kehittäminen ovat mahdollista. Paras tunnustus on välitön, tilannekohtainen sekä oikeudenmukainen. Jos palautetta ei saa lainkaan, vaikuttaa se hyvinvointiin töissä ja henkilöstö voi kokea itsensä tarpeettomaksi ja merkityksettömäksi. (Rauramo 2012, 135–136.)

3.5.2 Perehdytys ja koulutus

Perehdytys on tärkeä osa henkilöstön kehittämistä, sillä niissä satsataan henkilöstön osaamiseen, työnlaadun parantamiseen sekä työssä jaksamisen tukemiseen. Perehdyttämistä tulee myös kehittää jatkuvasti henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. Perehdyttämisen ja opastuksen merkitys työhyvinvoinnin edistäjinä kasvavat erityisesti työelämän nopeissa muutoksissa. Työntekijät voivat altistua uupumiselle ja haitalliselle työstressille, mikäli töitä joutuu tekemään ilman niihin sopivaa koulutusta. (Nummelin 2008, 103.) Tiedosta ja osaamisesta on tullut keskeinen tekijä kilpailukyvyille sekä väline jatkuvaan toiminnan ja tuloksellisuuden parantamiseen. Niistä on apua myös muutoksesta selviytymisessä. Osaaminen heijastuu työmotivaatioon ja työn hallintaan sekä myös sitoutumiseen. Tätä kautta se heijastuu koko organisaation tulokseen. Osaaminen vahvistaa osaltansa myös työkykyä sekä edistää mielekkyyden kokemusta ja työhyvinvointia. (Leiviskä 2011, 105.)

Oman työnsä oikein ymmärtäminen vaikuttaa merkittävästi yksittäisten taitojen ohella menestymiseen. Tämä tarkoittaa sitä, että ymmärretään oikeasti, mitä työ pitää sisällään, mistä se koostuu ja miksi. Osaamiseen kuuluu myös käyttäytyminen työyhteisössä, asenne, ajattelu ja tunteiden hallinta sekä kehittäminen. Kokonaisvaltainen kehittyminen on tavoitteena, jolloin myös ymmärretään oma vastuu. (Leiviskä 2011, 106–107.) Työtehtävien muuttuessa olisi tarkasteltava, mitä se tarkoittaa työntekijälle. Pitäisi tarkastella,

onko hänen osaamisensa riittävää vai tarvitaanko opastusta tai täydennyskoulutusta uusiin työtehtäviin. Perehdyttäminen ja opastus työhön ovat tärkeä osa ennaltaehkäisevää työhyvinvointia. Jos työntekijöitä rohkaistaan tuomaan esille työhön liittyviä ongelma- ja kehittämiskohtia, voidaan niihin vaikuttaa ajoissa. (Nummelin 2008, 104.)

Rauramon (2008, 150–152) mukaan työpaikalla tapahtuu suurin osa työhön liittyvästä oppimisesta ja koulutus on vain siivu organisaation osaamisen kehittyessä. Koulutuksen lisäksi se, miten työntekijät kykenevät jakamaan tietojaan, taitojaan ja kokemuksiaan, vaikuttavat osaamiseen ja sen kehittymiseen. Koulutuksen lisäksi siis ammatinharjoitus on tärkeää työssä osaamisen kehitykselle. Koulutukseen ja osaamiseen voidaan työpaikalla satsata antamalla hyvät mahdollisuudet yksilölle kehittää osaamistaan. Tässä oleellista on yhteisöllinen oppiminen, uuden tiedon hankkiminen sekä tiedon jakaminen koko yritykselle. (Rauramo 2008, 150–152.) Oma ja yrityksen osaamista voidaan myös tarkastella pohtimalla ja reflektoiden. Uutta osaamista syntyy vuorovaikutuksessa, koska ihmiset oppivat yhdessä. (Leiviskä 2011, 109.)

3.6 Yrityksen sisäinen viestintä

Yrityksen sisäisen viestinnän tavoitteena on kehittää yrityksen identiteettiä sekä sisäisiä suhteita. Tätä kautta voidaan vaikuttaa yrityksen tavoitteiden saavuttamiseen. Sisäinen viestintä koostuu yrityksen eri henkilöistä, tasoista sekä osastoista. Jos yrityksen sisäisessä viestinnässä on puutteita, se näkyy yrityksessä esimerkiksi eripurana sekä työpaikahoinvointina. Työntekijän on itse oltava tietoinen omasta vastuustansa sisäisessä viestinnässä. Henkilökohtaisilla viestintätaidoilla on yhtä suuri merkitys kuin ryhmän viestintätaidoilla tehokkaaseen asioiden hoitoon, työssä viihtyvyyteen sekä työhyvinvointiin. (Isohookana 2007, 222.) Sisäisen viestinnän avulla varmistetaan, että jokainen saa omaan työhönsä tarvitsemansa tiedot. Sisäisellä viestinnällä on myös tavoite luoda ja ylläpitää avointa vuorovaikutusta yrityksessä, joka osaltaan lisää työpaikan yhteishenkeä. Avoinnessa vuorovaikutuksessa olennainen osa on, että viestit kulkevat esteettömästi työpaikan eri jäsenille. Myös avoimuuteen katsotaan kuuluvan se, että asioista puhutaan rehellisesti työpaikalla. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 106–107.)

Salosen (2006) mukaan yrityksen tulee käyttää jonkinlaista viestintästrategiaa, jonka mukaan yrityksen työntekijät toimivat erilaisissa tilanteissa. Viestintästrategian ollessa sekä

johdon, että työntekijöiden tiedossa, edistyy työhyvinvointi sekä työturvallisuuden tunne. Työn suoritus myös paranee, kun koetaan, että saadaan tarpeeksi informaatiota omaan työhön liittyen. Johdon merkitys korostuu sisäisessä viestinnässä viestintämallien luomisessa, joiden avulla taataan onnistunut tiedonvälitys. Koska työntekijät ovat menestyvän yrityksen avain, on tärkeää, että tieto ei jää vain johdolle, vaan se jalkautuu työntekijöille asti. Muutostilanteissa sisäisen viestinnän merkitys korostuu. Muutoksiin on hankalampi sopeutua, mikäli muutoksesta ei ole tarpeeksi tietoa saatavilla. Muutosvastarintaa voi syntyä juurikin huonon sisäisen viestinnän vuoksi. (Fulmore 2012.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisen tutkimuksen eli laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on lisätä tutkittavan kohteen laadun, ominaisuuksien sekä merkitysten kokonaisvaltaista ymmärrystä. Laadullinen ja määrällinen tutkimus luovat menetelmäparin, jotka parhaimmillaan täydentävät toisiaan, mutta myös tyypillisesti ovat erikseen käytettyjä riippuen tutkittavasta kohteesta. (Jyväskylän yliopisto 2010.) Kvalitatiivisen tutkimuksen tulokset ovat enemmänkin kuvailevia, kuin ennustavia. Kvalitatiivisen tutkimuksen eri tiedonkeruumenetelmiä ovat muun muassa erilaiset, perusteelliset yksilö- sekä ryhmähaastattelut, kirjalliset dokumentit, kuten päiväkirjat, sekä havainnointi. Tiedonkeruu voi tapahtua joko kasvotusten, puhelimen tai internetin välityksellä, tai videon välityksellä. (Qualitative Research Consultants Association n.d.)

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa lähtökohtaisesti kuvataan todellista elämää. Todellisen elämän kuvaamiseen on sisällytetty ajatus siitä, että todellisuus on moninainen. Eri tapahtumat vaikuttavat ja muokkaavat koko ajan toisiaan ja on mahdollista löytää erilaisia näkökulmia. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on mahdollisimman kokonaisvaltainen tiedon hankinta, jonka aineisto koostuu luonnollisista ja todellisista tilanteista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157 & 160.) Laadullinen tutkimus tutkii yksittäistä tapausta, ja tutkimuksessa pyritään saamaan yhdestä havaintoa kerättävästä yksiköstä mahdollisimman paljon tietoa. Tapausta siis käsitellään mahdollisimman syvällisesti. (Kananen 2008, 25.) Laadullisessa tutkimuksessa objektiivisuus ei ole sen perinteisellä tavalla saavutettavissa, sillä tutkija sekä valmiiksi tiedossa oleva tieto nivoutuvat yhteen. Voidaankin siis ajatella, että laadullisessa tutkimuksessa tavoite on löytää ja tuoda esiin tosiasioita, ei niinkään todentaa jo tiedossa olevia väittämiä. (Hirsjärvi ym. 2007, 157 & 160.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkastellaan merkityksiä sekä niiden muodostamia kokonaisuuksia. Nämä kokonaisuudet näkyvät erilaisina toimintoina, ajatuksina sekä tavoitteiden asettamisena. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena onkin kerätä tietoa ihmisen omista näkemyksistä ja tulkinnoista. Tavoitteena on myös tuoda tutkimuksen avulla esille asioita, joita ei voida välittömällä havainnoinnilla huomata. Erityispiirteenä laadullisessa

tutkimuksessa voidaan katsoa olevan se, että tutkimuksella ei etsitä totuutta, vaan pikemminkin havaintoja joiden avulla voidaan tehdä tulkintoja. (Vilka 2015, 118 & 120.) Kananen (2008, 24) sanoo myös kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteen olevan ilmiön kuvaaminen ja ymmärtäminen, sekä mielekkään tulkinnan antaminen. Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään syvällisesti ymmärtämään ilmiötä. (Kananen 2008, 24.)

Kvalitatiivisella tutkimuksella ei ole tarkkaa viitekehystä, jonka mukaan tutkimus tulisi toteuttaa. Siinä missä kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulee tutkimuksen alussa asettaa hypoteesit, joiden todenmukaisuutta testataan, kvalitatiivisessa tutkimuksessa luodaan tutkimuksen edetessä uusia hypoteeseja. Laadullisessa tutkimuksessa myös aineiston laatu on sen määrää tärkeämpi, jolloin aineiston määrän tarve riippuu tehtävästä tutkimuksesta. (Kananen 2008, 25.)

4.2 Teemahaastattelu

Vilkan (2015) mukaan teemahaastattelu on yksi yleisimmistä tutkimushaastattelun muodoista. Teemahaastattelussa, joka tunnetaan usein myös puolistrukturoituna haastatteluna, käytetään tutkimusongelmasta ilmenneitä keskeisiä teemoja. Teemat valitaan haastatteluun sen mukaan, miten välttämätön niitä on käsitellä tutkimusongelmaan vastatessa. Tavoitteena teemahaastattelussa on saada vastaajan omia tulkintoja teemoista. Teemahaastattelussa teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole merkitystä tutkimukselle. Tyypillistä on myös, että haastattelussa kysymyksiä ei ole määritelty tarkasti. Teemahaastattelun voidaan katsoa olevan lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. (Hirsjärvi ym. 2007, 203.)

Teemahaastattelut ovat Kananen (2008, 74) mukaan yleisimpiä haastatteluja, sillä tutkijalla on tietynlainen riittävä väljyys, mutta kuitenkin antavat mahdollisuuden rajaamiseen teemoittelun avulla. Kun teemahaastattelun muoto on hyvin avoin, on haastateltavan mahdollista puhua vapaamuotoisesti haastattelun aiheista. Näin ollen vastausten voidaan katsoa edustavan haastateltavan puhetta itsessään. Myös teemahaastatteluissa käsiteltävät teemat ovat tae siitä, että haastatteluissa jokaisen haastateltavan kanssa on käsitelty samoja aiheita, varsinaisten strukturoitujen kysymysten puuttuessa. Teemojen avulla voidaan haastattelumateriaalista muodostaa jäsentyneitä kokonaisuuksia, joka helpottaa haastatteluiden läpikäyntiä. (Eskola & Suoranta 2008, 87.)

Teemahaastattelu voidaan toteuttaa joko yksilöhaastatteluna, parihaastatteluna tai ryhmähaastatteluna. Haastattelumuodon valinta riippuu haastateltavasta ryhmästä sekä tutkimuksen aiheesta, yleisimmin teemahaastattelussa käytetään kuitenkin yksilöhaastatteluita. Ryhmä- ja parihaastatteluita voidaan käyttää, jos tiedetään esimerkiksi haastateltavien arkuudesta haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi yms. 2007, 205.) Teemahaastatteluun voi myös yhdistää erilaisia tehtäviä haastattelun tueksi. Voidaan käyttää esimerkiksi teemoihin sopivia lomakkeita tai pyytää haastateltavaa rakentamaan aiheeseen liittyvä mieliekartta. (Vilka 2015, 124.)

4.3 Haastattelun toteutus

Kun suunnitellaan haastattelua, täytyy miettiä, ketä, milloin ja missä haastatellaan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastateltavaksi valitaan henkilöitä, joilta saadaan parasta tietoa tutkimusta silmällä pitäen. Haastateltaviksi suositellaan valittavaksi asianomaisia tai asiantuntijoita. Kolmannen osapuolen käyttö haastatteluissa voi olla arveluttavaa, sillä heillä ei ole ensikäden tietoa tutkittavasta ilmiöstä, jolloin haastatteluun ei saada kokemusta ilmiöstä. (Kananen 2008, 76.) Haastattelut voidaan toteuttaa joko yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna. Näitä muotoja voidaan myös käyttää toisiaan täydentävinä. Haastattelumuodon valinta riippuu ennen kaikkea haastateltavista henkilöistä sekä tutkimuksen aiheesta. Yksilöhaastattelut ovat yleisin haastattelumuoto, mutta ryhmähaastattelut ovat tehokas keino tiedonkeruussa, sillä samalla istumalla saadaan tietoa useilta eri henkilöiltä. (Hirsjärvi ym. 2007, 205.)

Teemahaastattelusta haastavan tekee se, että haastattelua ei voida tarkasti etukäteen suunnitella. Haastattelussa käytetyt kysymykset ovat usein tilannesidonnaisia, joten haastattelun kulku ja kysymykset vaihtelevat haastateltavien mukaan. Haastattelutilanteissa aineiston kattavuus ja syvyys pitää varmistaa. Haastateltavasta myös riippuu, kuinka syvälle haastatteluissa päästään. Haastattelijan taidot sekä tilannetaju ovat ratkaisevia tekijöitä haastattelun onnistumisessa. Ilmiön tuntemus vaikuttaa myös kysymysten sisältöön. Jos ilmiöstä ei ole tarpeeksi tietoa, voi kysymysten ennakkoisältö jäädä pinta-olosuhteiksi. Ennakkotieto vaikuttaa vahvasti kysymysten sisältöön, ja runsaan ennakkotiedon ansiosta kysymykset voivat olla hyvinkin yksityiskohtaisia. (Kananen

2008, 77–78.) Aaltolan ja Vallin (2007, 31) mielestä haastattelu on vuorovaikutustilanne, joka tapahtuu haastattelijan aloitteesta. Tämän johdosta haastattelija voi etukäteen miettiä, miten voisi vaikuttaa haastattelutilanteen onnistumiseen, esimerkiksi kysymysten sisällöllä, kysymysten muodoilla, haastattelutilalla tai miten päästä asiaan. (Aaltola & Valli 2007, 31.)

Haastattelutilanteissa voidaan käyttää teknisiä välineitä, esimerkiksi äänen tallennusta, jolloin lisätään tulosten varmuutta ja luotettavuutta. Tämä mahdollistaa tutkimuksessa haastattelutilanteeseen palaamisen sekä tulkintojen tarkistamisen ja syventämisen. Aineisto voidaan analysointivaiheessa litteroida eli purkaa kirjalliseen muotoon, jolloin niitä on helpompi käsitellä. Haastattelujen aineisto on tarkoitus kirjoittaa mahdollisimman sanatarkasti. (Kananen 2008, 79–80.) Aineiston litteroinnille ei ole yksiselitteisiä ohjeita, vaan litteroinnin tarkkuus voidaan päättää aineiston ja tutkimuksen teemojen perusteella. Ennen litterointia olisi kannattavaa päättää, millaista analyysia halutaan tehdä, jonka pohjalta litteroinnin tarkkuus ja sen muoto päätetään. (Hirsjärvi ym. 2007, 217.)

5 TUTKIMUS

5.1 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka hyvin työntekijät ymmärtävät omavalvonnan sekä sen merkityksen yritykselle. Tavoitteena oli myös selvittää, kuinka hyvin uusi omavalvontajärjestelmä toimii yrityksessä sekä onko sillä ollut vaikutusta työhyvinvointiin. Tutkimus oli laadullinen tutkimus. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Laadullinen tutkimus valikoitui tutkimusmetodiksi, koska haluttiin saada enemmän laadullista kuin määrällistä tutkimusaineistoa. Tutkimuksen aihe kohdistuu vain yhteen pienehköön työyhteisöön, joten oli tärkeää saada syvällisempää tietoa henkilöiltä, joita aihe koskettaa päivittäisellä tasolla. Aiheeseen liittyy lisäksi tulkinnanvaraisuutta, joten eleet ja kehonkieli vaikuttavat vastauksiin.

Teemahaastattelu valikoitui tutkimusmenetelmäksi, sillä se antoi sopivasti liikkumavaraa tutkimuksen toteuttamiseen. Eri henkilöillä oli erilaisia ja eripituisia kokemuksia omavalvonnan kanssa toimimisesta Napolissa, joten oli tärkeää saada haastatella heitä omien kokemustensa perusteella. Tämä ei olisi ollut mahdollista strukturoidussa haastattelussa tai lomakehaastattelussa. Teemahaastattelun runko oli etukäteen suunniteltu, mutta kysymyksiä ei ollut tarvinnut etukäteen tarkasti määritellä ja haastattelua pääsi toteuttamaan yksilöllisesti jokaisella kerralla. Teemat olivat tyypillisesti kaikille samat, kysymysten muodot ja aiheiden käsittelyjärjestykset kuitenkin vaihtelivat haastattelun kulusta riippuen.

5.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimusta lähdettiin toteuttamaan miettimällä ensin tärkeimpiä teemoja, joita teoriaosuudesta sekä esimiehen kanssa keskustelussa kävi ilmi. Haastattelun teemoiksi valikoitui omavalvonnan merkitys, omavalvontajärjestelmä, perehdytys, työssä jaksaminen sekä työpaikan ilmapiiri ja sisäinen viestintä. Tutkimusta varten haastateltiin seitsemää eri työntekijää. Haastatteluun valikoituivat työntekijät, jotka ovat olleet työsuhteessa vähintään kaksi vuotta. Suurin osa haastateltavista toimii Napolissa vuorovastaavina, joka olikin edellytys haastattelulle, sillä heillä on eniten kokemusta nykyisestä sekä vanhoista

omavalvontajärjestelmistä. Omavalvonta yrityksessä on myös tutumpaa pidempiaikaisessa työsuhteessa oleville työntekijöille, jonka vuoksi työsuhteen pituus haastatteluun valittaessa oli tärkeä tekijä. Lähes kaikki haastateltavat valikoituivat salipuolelta, sillä heillä on enemmän kokemusta ja päivittäistä kontaktia itse omavalvontajärjestelmään.

Haastattelut toteutettiin jokaisen työntekijän kanssa yksilöhaastatteluna ja haastatteluajankohdaksi valikoitui aamuvuoron jälkeinen hetki työpaikan toimistossa. Ajankohta valikoitui sen mukaan, että haastateltavien olisi mahdollisimman helppo osallistua haastatteluun sekä työpaikan asiat ja omavalvontaan liittyvät asiat ovat kirkkaimpana mielessä. Toimisto haastattelutilana valikoitui myös sen helppouden, tuttuuden ja rauhallisuuden vuoksi. Haastattelut toteutettiin nimettömänä sekä jokainen haastattelu nauhoitettiin tarkempien tulosten saamiseksi.

Haastatteluaineistojen käsittely aloitettiin sisällönanalysoinnilla, jotta vastauksista saatiin toimiva paketti tuloksia varten. Sisällönanalysointi aloitettiin haastattelujen litteroinnilla, jolloin haastattelut kirjoitettiin sanasta sanaan puhtaaksi. Aineiston litterointiin käytettiin sanatarkkaa litterointia, kirjoittaen sanatatarkasti haastattelut puhtaaksi, mukaan lukien suurimmat reaktiot, kuten hymähdykset ja naurahdukset. Litteroinnin jälkeen haastatteluaineisto teemoiteltiin. Teemoittelun avulla aineistosta voidaan nostaa esiin teemoja, jotka valaisevat tutkimusongelmaa. Tämän avulla on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. (Eskola & Suoranta 2008, 174.) Aineistosta etsittiin ja nostettiin esille sopivia sitaatteja raporttia varten.

6 TULOKSET

Omavalvonnan tarkoitus oli suurimmalle osalle haastateltavista heidän itsensä mielestä selvää. Lähes poikkeuksetta kaikkien mielestä omavalvonnan tarkoitus on ylläpitää paikkojen siisteyttä sekä osan mielestä myös hygieniää. Osan mielestä tärkeää on tarkkailla tuotteiden ja työvälineiden laatua, sillä omavalvonnalla pyritään takaamaan asiakkaiden turvallisuus ja ehkäisemään ruokamyrkytystapauksia. Myös osa vastaajista näkee omavalvonnan välineenä tarkkailla ja vahtia, että työtehtävät tulee hoidettua. Erään vastaajan mielestä omavalvontaan tärkeänä osana kuuluu toimiva järjestelmä, jonka avulla pysytään kärryllä omavalvontaan liittyvistä tehtävistä. Muutama vastaaja osasi sanoa, että omavalvonnan avulla tarkkaillaan ja ennaltaehkäistään riskejä, joita elintarvikealalla saatetaan syntyä. Omavalvonta on tarkoitus dokumentoida tarkastuksia ja jäljitettävyyttä varten, jonka vuoksi järjestelmän tärkeys korostuu. Eräs vastaaja sanoi omavalvonnan olevan tuotteiden laadun ylläpitoa sekä lämpötilojen tarkkailua. Omavalvontajärjestelmä on paikka, minne kirjata parannettavat ja huomautettavat asiat.

Omavalvonnan kanssa niin pystyy keskittyyn niihin asioihin ja niihin siisteysasioihin mihin ei ehkä muuten kiinnitetä huomioo.

Pidetään niinkun yllä siisteyttä ja hygieniää, ja just se, että ei tuu semmosia niinkun, mitään riskejä. Että ihmiset sairastuis.

Yritetään minimoida riskitekijät ja tarkkaillaan tuotteiden laatua ja noita lämpötiloja. Pidetään paikat siistinä ja hyväkuntosina. Kirjata sit tonne järjestelmään, jos on jotain parannettavaa ja sillain.

Kaikkien vastaajien mielestä omavalvonta on yrityksessä tärkeää, sillä Napolinkin ko-koisessa organisaatiossa paikkojen ylläpitäminen vaatii vaivannäköä. Omavalvonta on osan mielestä myös asiakkaiden kannalta tärkeää, sillä pääsääntöisesti työtä tehdään asiakkaille ja ruokamyrkytystapauksia halutaan välttää. Yleinen siisteys myös vaikuttaa asiakkaisiin. Näin suositussa ravintolassa omavalvonnan merkitys korostuu, koska ”paletin” kasassa pitäminen vaatii paljon työtä ja huomioon otettavia seikkoja. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että ilman toimivaa omavalvontaa paikat pääsisivät hyvin li- kaiseksi hyvinkin pian.

Sehän on siis erittäin tärkeätä. Että se nyt tietenkin itellekin on selkiytynyt just ehkä koulun puolesta just se, että niinkun tietää mitä se oikeesti tarkoittaa, tai että kuinka tärkeätä se on siis se omavalvonta. Just että yleensä sitä ehkä saattaa miettiä, että ”no se nyt on vaan sitä, että pitää nyt sitten

kaks kertaa viikossa vähän paremmin siivota” ja tollain... Mutta onhan se erittäin tärkeätä kyllä.

Yksimielisiä vastaajat olivat siinä, että omavalvonnalla on yrityksessä suuri rooli. Eräs vastaajista lisäsi myös, että yrityksessä kuuluisikin olla suuri rooli omavalvonnalla, sillä se on hyvin tärkeä osa liiketoimintaa. Omavalvontaan panostetaan ja käytetään paljon työtunteja ja osan mielestä se onkin hyvä asia. Koska yritys antaa paljon painoarvoa omavalvonnalle, on se huomattava osa työnkuvaa. Napolissa siisteyden ylläpito tapahtuu pääosin itse työntekijöiden toimesta, joten suuri osa vastaajista arvostaa, että sille myös annetaan aikaa. Muutaman vastaajan mielestä aikaa voisi myös olla enemmän työtehtäviin nähden. Osan mielestä omavalvonnalle annetaan liian suurta painoarvoa ja vähempikin riittäisi. Muutama vastaaja oli lisäksi sitä mieltä, että kaikille omavalvonnan perimmäinen tarkoitus ei ole välttämättä niin selvillä, joten on hyvä, että se on pysynyt tarkkana.

(Omavalvontaa) kumminkin mun mielestä tarkkaillaan aika, sillain niinkun, hyvin ja sitä noudatetaan tosi tarkkaan. Että kumminkin harvassa paikassa niin on niinkun tälläisiä ns. omavalvontapäiviä kahesti viikossa. Ja vielä niin, että sitä niinkun vahditaan ja tarkkaillaan niinkin tarkkaan, kuin täällä.

Omavalvonta on tarpeellista, mutta mun mielestä se on vaan jotenkin mennyt niinkun vähän liian pitkälle. Se on tarpeellista, mut sitten siinä pitäisi olla semmoset selkeet rajat... Että mikä on tarpeellista ja mikä ei.

Se vois olla ehkä vähän suppeempikin, ja sitten just niinkun keskittyä enemmän aina siihen niinkun päivittäiseen siivoukseen... Ettei aina, ei välttis tarvis olla niin jaoteltu sitä.

Uusi omavalvontajärjestelmä sai kaikilta vastaajilta kiitosta. Lähes kaikkien mielestä järjestelmä on helppokäyttöinen ja toimiva, osan mielestä myös yksinkertainen. Muutama vastaaja oli sitä mieltä, että nykyinen uusi järjestelmä on tähän mennessä kaikkein paras. Muutaman mielestä yksinkertaisen ohjelman taustalla on monimutkainen ja vaikeakäyttöinen taustaohjelma, jonka avulla hallitaan järjestelmää. Toivottaisiinkin lisää osaajia taustaohjelman käyttöön, sillä se koetaan aikaa vievänä. Eräs vastaaja sanoi ohjelman olevan kuitenkin kehityskelpoinen ja kaipaa vielä lopullista viimeistelyä ollakseen optimaalisessa käyttötilassa. Muutama vastaaja oli myös sitä mieltä, että uusi omavalvontajärjestelmä helpottaa omaa työmäärää, joten uusi järjestelmä on kerännyt positiivisen vastaanoton. Vastaajien lähes yhtenäinen mielipide olikin, että järjestelmä on

selkeä ja parhaassa tapauksessa toimii apuna omassa työssä. Kukaan vastaajista ei kokenut järjestelmää liian kuormittavana, vaan järjestelmä on nopea ja sitä on helppo käyttää myös muiden töiden ohessa. Aluksi osa käyttäjistä koki järjestelmän hieman aikaa vievänä, mutta kun sitä on oppinut käyttämään, tulee se rutiinilla.

Siis tosi helppokäyttöinen. Mun mielestä tosi sellanen yksinkertainen, että niinkun tavallaan semmosellekin ihmiselle, joka ei oo ikinä sitä käyttänyt, niin on niinkun tosi helppo näyttää miten se toimii.

Se on ollut tosi toimiva. Tavallaan, no onhan se vieläkin varmasti siis kehityskeponen, mutta enemmänkin ehkä meijän puolesta. Että varmasti niinkun vielä pystyy kehittään sitä selvemmäks ja tarkemmaks, mutta siis mun mielestä se on ollut tosi toimiva ohjelma kyllä.

Pitäis ehkä paremmin vielä porukkaa siihen kouluttaa, ja varsinkin toi taustaohjelma on tosi hankala. Se saisi olla vähän yksinkertaisempi...

Se itse käyttäminen on mukavan helppoo, varsinkin kun just kaikkia lämpösensoreita ja noita, niin se helpottaa meijänkin työmäärää. Ei tarvii kaikkee tarkkailla ite koko ajan.

Suurin osa vastaajista käyttää omavalvontajärjestelmää lähes päivittäin tai useita kertoja viikossa. Yhtä lukuun ottamatta kaikki käyttävät lähes poikkeuksetta järjestelmää aina aamuvuorojen aikana, koska aamuvuoroissa suoritetaan pääpiirteittäin omavalvontatehtävät. Muutama vastaaja sanoi myös käyvänsä aina töissä ollessaan tarkistamassa varmuuden vuoksi järjestelmästä, että kaikki työtehtävät on tehty ja kuitattu. Osa sanoi järjestelmän käytön riippuvan siitä, kenen kanssa töissä ollaan samassa vuorossa ja kuka on vuorossa vastaava. Suurin osa mieltää järjestelmän käytön kuuluvan vuorovastaavan työtehtäviin. Haastatteluissa tuli myös ilmi, että tarjoilijat tyypillisesti hoitavat järjestelmässä kokkien työtehtävien kuittauksen, koska tarjoilijat käyttävät järjestelmää enemmän.

Käytän sitä aina silllon, kun oon vuorossa vastaavana, että siis yleensä sitten, jos sattuu oleen joku ns. mua ylempi, niin sitten se yleensä vähän niinkun sillain se on semmonen kirjoittamaton sääntö, että yleensä se aina ne kuittaa. Mutta aina kun oon itte vuorossa vastaavana, varsinkin aamussa, niin silllon käytän.

Riippuu toki jos on muita vastaavia töissä, mutta siis ainakin neljä viis kertaa tulee käytettyä. Ja ite kyllä niinkun, joka päivä vaikka olisikin muita vastaavia, tarkastan sieltä et ne on tehty ja tarkastettu.

Lähes kaikki vastaajista, muutamaa lukuun ottamatta, olivat ennakkoon skeptisiä uutta omavalvontajärjestelmää kohtaan. Useat kyseenalaistivat sen tarpeellisuuden näin pienessä paikassa. Monille muutos tarkoitti automaattista negatiivista reaktiota, sillä uuden oppiminen ja uudenlaisten teknisten välineiden käyttö koetaan vaikeana. Eräs vastaaja oli sitä mieltä, että järjestelmä olisi ollut liian suuri näin pienelle yritykselle, muutti mieltänsä huomattaessaan järjestelmän hyödyllisyyden. Erään vastaajan mielestä järjestelmän käyttöönotto olisi taas liian työläs projekti. Kaikkien mielipiteet ovat kuitenkin muuttuneet ajan myötä. Muutama oli alun perin ollut sitä mieltä, että uusi järjestelmä tulisi tarpeeseen ja olisi hyödyllinen. Eräs vastaaja ei ollut tarkemmin ajatellut asiaa, sillä omavalvonta tulee niin rutiinilla, että asiaa ei tarvitse tarkemmin miettiä.

Olin vähän aluks vastaan, koska siinä oli kaiken maailman, nää jotkut lämpösensorit ja kaikki mahdolliset lämpöpiikit ja kaikki, niin jotenkin se oli vaan että tosi paljon liikaa kaikkee näin pieneen paikkaan. Mutta, kyllä se nyt ajaa asiansa.

Ei uusi järjestelmä huono ajatus mun mielestä ollut, koska se nyt ei mun mielestä ollut mikään erityisen hyvä se edellinen. Et just ei se haitannut.

Lähes yksimielisiä vastaajat olivat siitä, että uusi omavalvontajärjestelmä päihittää kokonaisuudessaan kaikki vanhat järjestelmät. Vanha omavalvontajärjestelmä oli kömpelö ja hidas, joka saattoi pahimmassa tapauksessa syödä työaikaa ja aiheuttaa turhautumista. Erään mielestä tosin yksi edeltävistä digitaalisista omavalvontajärjestelmistä olisi parempi yksinkertaisuudellaan kuin nykyinen. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että järjestelmä on edeltäjiänsä helppokäyttöisempi sekä selkeämpi, koska uudessa järjestelmässä tulee selkeästi näkyville päivän tehtävät ja järjestelmä ilmoittaa hälytyksistä, jos asetetut oletusarvot eivät täsmää.

Vanhassa (järjestelmässä) se aina, kun sä päivitit, tai laitoit jonkun tehtävän tehdyksi, niin sit se mun mielestä meni sinne alkuun, et joutu taas ettiä sen kohdan mihin jäi. Kun nehän oli sillä lailla eri väreillä, niin sit sen joutu aina selata sieltä et pääsi oikeeseen kohtaan.

Siihen vanhaan verrattuna toi ei niinkun kaatuile, sillain et toi vanhakin kuittas ittensä ulos sieltä ja sinne piti aina kirjautua uudestaan sisään ja tälleen.

Kiitosta ohjelma sai myös monelta vastaajalta siitä, että järjestelmän saa ladattua puhelimeen, joka osaltaan helpottaa järjestelmän käyttöä. Yrityksessä työntekijöillä on käy-

tössä tabletti, jonka avulla työtehtävät kuitataan, mutta oman puhelimen avulla voi tehdä kuitata missä tahansa. Suurin osa vastaajista käytti sekä tablettia että puhelinta. Vain muutama käytti pelkästään jompaakumpaa laitetta. Muutama vastaajista vertasi nykyistä omavalvontaa muutaman vuoden takaiseen paperiversioon ja totesivat yksimielisesti digitaalisen omavalvontajärjestelmän olevan paras vaihtoehto. Erään mielestä tosin paperiversio ei ollut niin aikaa vievä, mitä uusi järjestelmä on. Verrattuna paperiseen versioon, järjestelmä on tilaa säästävämpi. Uuden järjestelmän myötä tulleet lämpötila-anturit ovat saaneet lämpimän vastaanoton työntekijöiden keskuudessa. Osat lämpötilaseurannoista ovat siirtyneet automaattiseksi, joka osaltaan helpottaa ja vähentää työntekijöiden työmäärää.

Toihan on siis paljon selkeempi, kun kaikki ne edelliset ja paljon helpompi käyttääkin. Mitään negatiivista ei kyl oo, koska toi on niin paljon parempi mitä ne vanhat. Just se, että kaikki näkyy niin selkeesti ja tää on niin paljon selkeempi. Kaikin puolin parempi.

Tämä uus järjestelmä on aika mallikkaasti sitten pyyhkinyt tän vanhan pois mielestä kokonaan. Toiminu niin hyvin tää uus.

Kun haastattelussa otettiin esille se, että nykyään kaikilla työntekijöillä on pääsy omavalvontajärjestelmään, jakoi se haastateltavien mielipiteitä reilusti. Suurin osa oli sitä mieltä, että on hyvä asia, että kaikki pääsevät kuittaamaan tehtäviä omavalvontajärjestelmään, mutta osa myöhemmin mietti myös eri näkökulmasta asiaa ja totesi, että se ei välttämättä olisikaan tarpeellista. Koska Napolissa edelleen vuorovastaavan tehtäviin kuuluu tarkistaa omavalvonnan lopputulos, oli osan mielestä turhaa, että tehtävät kuitaavat joku muu kuin tarkastaja. Muutama vastaajista pelkäsi, että koska työntekijät voivat vain käydä merkkäämässä tehtävät tehdyiksi, ei niitä välttämättä aina muistettaisi tarkastaa. Erään mielestä käytäntö ei koskaan oikeastaan ole muuttunutkaan vanhasta ja kokee, että vuorovastaavana yhä kuittaa myös muiden omavalvontatehtävät. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että on erittäin positiivinen muutos, että kuka vaan voi käydä kuitaamassa omat tehtävänsä tehdyksi, ja näin ollen säästää muiden aikaa ja työtaakkaa.

Kyllähän on sitten sellanen ongelma, että kun on sovittu, että vastaava tarkistaa ennen kuin kuitataan, mutta se ei varmastikaan aina toteudu. Niin toisaalta sitten aina, jos siinä olis niinkun tietyt henkilöt, jotka sieltä vaan kuittaa ne, niin sit ne tulis aina varmasti tarkastettua.

Siis erittäin hyvä, että kaikki pääsee. Et sen ei tarvii aina olla se vuorovastaava, joka sen kuittaa. Tai et se ei sit aina jää periatteessa vaan sen vastuulle.

Asia ei oo kyllä muuttunut yhtään siitä vanhasta, edelleenkin se mun mielestä on niinkun että käytännössä vastaavat kuittaa. Ja mun mielestä se on ehkä ihan hyvä, että se on niin, koska meidän hommahan se on ne kuitenkin aina tarkistaa.

Perehdytyksestä omavalvontajärjestelmään suuri osa oli sitä mieltä, että se ei ollut riittävä eikä tarpeeksi suunniteltu. Muutaman vastaajan mielestä perehdytys ei ollut tarpeeksi kattava ja tarkka. Eräs vastaaja olisi myös toivonut perehdytyksessä olevan yksi henkilö, joka opastaa kaikki työntekijät. Perehdytyksen kerrottiin olevan liian sekava, kun siihen osallistui useampi henkilö.

Olisin toivonut ensinnäkin, että sen olis pitänyt joku yksi henkilö, eikä niin, että siellä huutelee kaikki tiekkö, et joku yks henkilö olis niinku tehnyt tai pitänyt sen. Sillain se olis pysynyt selkeenä ja ymmärrettävämpänä.

Hyvänä ideana perehdytyksessä moni sanoi olleen se, että kaikki pystyivät osallistumaan itse puhelimen kautta, jolloin järjestelmään sai ensi hetkestä jo tuntumaa. Tämän lisäksi muutama olisi toivonut syvällisempää opastusta, sillä perehdytystä pidettiin liian nopeana. Moni sanoikin, että teoriassa hyvä idea oli pitää perehdytys muun palaverin yhteydessä, mutta todellisuudessa perehdytys olisi tarvinnut enemmän painoarvoa. Muutama vastaaja oli sitä mieltä, että perehdytys oli palaverin ohella riittävän kattava nopeudestaan huolimatta. Järjestelmän helppokäyttöisyyden ansiosta lyhyt perehdytys toimi, ja asiat, jotka eivät selvinneet palaverissa, selvisivät myöhemmin ajan kanssa käytön myötä. Järjestelmän yksinkertaisuuteen nähden perehdytys oli parin mielestä hyvä.

Sehän nyt ei mun mielestä niinkun ollu mikään semmonen varsinainen perehdytysjuttu, että siis tai ainakin se semmonen filis, että ehkä se ei niinkun mun mielestä tommotteen palaverin yhteydessä toiminut.

En mä niinkun koe, että mä olisin tohon ohjelmaan missään vaiheessa mitään perehdytystä saanut. Että itte, itse painelemalla vaan, itse opetellut.

Oli hyvä, että sen ohjelman sai kaikki omaan puhelimeen auki, niin pystyi sillain koko ajan vähän kattoon, mutta ei se nyt mikään niinkun perehdyttäminen ollut.

Se oli aika nopee case, miten sitä käytiin. Mut toisaalta, kun toi on niin helppo käyttää, niin ei siinä ehkä olis niinkun tarvinnu enempääkään mitään.

Omavalvontajärjestelmän taustaohjelmaan perehdytys koettiin myös liian suppeaksi ja nopeaksi, mutta ihan hyväksi. Toinen perehdytykseen osallistuneista oli sitä mieltä, että perehdytyksessä oli liian paljon asiaa kerralla, joten oli mahdoton sisäistää kaikkea yhdeltä istumalta. Toisen mielestä perehdytys jäi vähän hämärän peittoon ja tähänkin päivään asti taustaohjelmien käyttö on jossain määrin epäselvää. Eräs vastaaja toivoisi saavansa vielä lisää perehdytystä ja koulutusta järjestelmään. Mielenkiintoa myös järjestelmän hallintopuolelle olisi, jolloin koko järjestelmän käyttö tulisi selvemmäksi. Kaiken kaikkiaan ohjelma koettiin pääosin yksinkertaisena perehdytyksestä huolimatta, mutta taustaohjelman käyttöön kaivataan lisää tietoa.

Työmotivaatioon ja työssä jaksamiseen tuli useita erilaisia vastauksia. Muutaman vastaajan mielestä omavalvonnalla oli neutraali tai positiivinen vaikutus omaan jaksamiseen ja motivaatioon. Koettiin, että on mukava olla työpaikassa, jossa paikat pidetään siistinä ja siisteyttä ja hygieniää tarkkaillaan tarkasti. Myös selkeä omavalvonta auttaa ylläpitämään työmotivaatiota, sillä työtehtävät ovat helposti löydettävissä, eikä energiaa kulu tehtävien selvittämiseen ja kyselemiseen. Eräs vastaaja piti myös positiivisena asiana sitä, että työtehtävät tulevat ainakin varmasti kaikilta suoritettua, sillä asiaa tarkkaillaan niin paljon. Toisen vastaajan mielestä omavalvontatehtävät ja omavalvontajärjestelmän käyttö ovat itsestäänselvyys, jotka kuuluvat työnkuvaan. Näin ollen asiaa ei sen enempää tule mietittyä, vaan tehtävät suoritetaan niin kuin on vaadittu.

Tottakai se on niinkun hyvä semmonen ohjenuora, sillain että se nimenomaan on selkee, niin sitten ei tarvii käyttää turhaa energiaa tietenkään siihen kyselemiseen ja tollain.

Voi olla, että myös joillekin uudemmmille toi selkee järjestelmä ja omavalvonta on sellasia, että sieltä pystyy helposti kattoon niitä omia työtehtäviä. Et ei tarvii koko aikaa tuhlata kyselemiseen.

Jos vertaa vaikka, että ei olis kunnon selkeetä omavalvontaa... Sit täällä ei periaatteessa siivottaista, tai siivottaista mut ehkä vaan sillon tällön jotain ja jotkut paikat voi just päästä tosi likasiks. Niin vaikuttaahan se omaan työskentelyyn. Kivempi olla töissä semmoses paikas, jossa kaikki toimii ja on siistiä.

Muutama vastaajaa koki myös hieman negatiivisia tekijöitä omaan jaksamiseen ja motivaatioon. Vaikka lähes yhtenäinen linja onkin, että omavalvonta on tärkeä osa työnkuvaa, koetaan se välillä puuduttavana. Puuduttavana se koetaan erityisesti silloin, kun tehtävistä tulee sanomista ja ainoastaan huomautuksia. Vastaajien mielestä se alentaa

työmotivaatiota, jos huomautukset ovat ainoastaan negatiivisia. Heille saattoi myös tulla olo, että päivät ovat pitkälti pelkkää siivoamista ja puurtamista, jos työstä ei saada positiivista palautetta. Osa vastaajista oli myös sitä mieltä, että koska omavalvonnasta tehdään niin suuri numero, suurempi mitä heidän mielestään pitäisi, se vaikuttaa omaan motivaatioon välillä.

On se semmosta, niinkun välillä kun sitä tarkkaillaan niinkin tarkkaan ja siitä tulee aika paljon huomautuksia, niin sit se on jotenkin turhauttavaa, kun tuntuu et siivoot täällä vaan ihan koko ajan jotain.

*Kun siitä just tehdään niin iso asia meillä, et onhan se vähän plaah kun koko ajan joutuu kattoon niin niin tarkasti että kaikki on varmasti kun-
nossa.*

Työpaikan ilmapiiriin ja henkilöstön välisiin suhteisiin pääosa vastaajista reagoi positiivisesti. Toimivalla omavalvontajärjestelmällä on positiivisia vaikutuksia työpaikan ilmapiiriin, helppokäyttöisyyden ja ajanhallinnan vuoksi. Monet olivat samaa mieltä siitä, että tuntuu, että kaikki ovat tyytyväisiä uuteen omavalvontaan, joka lisää tyytyväisyyttä. Muutama vastaaja myös kokee saavansa enemmän vapauksia työssään ohjelman kanssa, ja että uuden ohjelman myötä luottamus työntekijöihin on kasvanut. Osan mielestä uudella omavalvonnalla ei ole vaikutusta työpaikan ilmapiiriin tai henkilöstön välisiin suhteisiin eivätkä he ole huomanneet eroa vanhaan. Eräälle vastaajalle oli lisäksi hiukan epäselvyyksiä tehtävien jaossa. Välillä turhauttaa hoitaa muiden asioita, koska yleinen käsitys työnjaosta on, että salipuoli hoitaa omat tehtävänsä ja keittiöpuoli omansa. Kuitenkin järjestelmän käytöstä on tässä mielessä hiukan ristiriitaa.

Onhan sillä ollut positiivisia vaikutuksia, eli hyvässä mielessä. Ei tarttee enää kenenkään tapella niiden vanhojen kanssa ja sit menee kaikilla hermo ja... Että ainakaan huonompaan suuntaan ei oo voinut mennä.

Mun mielestä tavallaan niinkun tuntuu, et kaikki on siihen ohjelmaan tyytyväisiä, enkä mä oo ikinä kuullu et kukaan kirois tätä uutta ohjelmaa... aika hyvä.

Yrityksen sisäinen viestintä koettiin vastaajien välillä hyvin ristiriitaisena. Lähes yksimielisiä oltiin siitä, että suurimmista muutoksista viestiminen toimii yrityksessä hyvin. Työntekijöillä on yhteinen viestintäkanava Whatsappissa, johon henkilöstölle lisätään tärkeää informaatiota. Lähes kaikki kokivat myös, että pienemmistä asioista sekä muutoksista viestiminen eivät yrityksessä onnistu. Useiden mielestä pienemmistä muutok-

sista ei ole järkevää laittaa Whatsapp-ryhmään, sillä pelätään sekä infoähkyä, että toisten vapaa-ajan häiritsemistä. Muutaman vastaajan mielestä työn ja vapaa-ajan erottelu on tärkeää, jolloin toivottavaa olisikin löytää joku muu viestintäkanava pienemmille työasioille. Työyhteisössä on suurimman osan vastaajista mielestä vaikeaa saada asioita kaikkien tietoisuuteen. Koetaan, että tämän kokoisessa yrityksessä kaikille tiedottaminen on erittäin haastavaa ja ilman toimivaa väylää myös aikaa vievää. Monien mielestä kuitenkin viestintä on toiminut jotenkuten ja tarpeeksi hyvin, kunhan vain vastaavat ovat tietoisia muutoksista ja viestittävistä asioista.

(Viestintä) toimii ehkä vastaavien välillä jotenkin... Sillain, et joku ohimennen sano, että hei sinne on nyt tullu tämmönen tälle ja tälle päivälle, mutta ei mitenkään niinkun sen enempää.

Se on yleensä aina niin, että kun ite kattoo niin sit huomaa että ”ai jaahas täällä on nykyään tällänenkin homma”, että en koe että mistään tälläisistä muutoksista kovin hyvin toimii viestintä.

Nykyään se viestintä toimii sillain ihan hyvin, et semmoset tosi tärkeet jutut tulee sinne Whatsappiin, mutta just sellaset vähän vähemmän tärkeemmät ei kyllä toimi.

Sillon tällön toimii, että infotaan jos on jotain esim. jääny tekemättä, mutta yleensä ei ja sit sen saa ite huomata sieltä järjestelmästä... Ei myöskään riitä, että omavalvontaan liittyvä info lätätään tonne taukuhuoneen seinälle ja sit sitä ei käydä sen enempää läpi.

Muutama vastaaja oli sitä mieltä, että viestintä toimii jotenkin vastaavien työntekijöiden välillä. Tähän haluttiin myös kehitystä, sillä viestiminen ei aina ole optimaalista. Toivottiin lisää kasvotusten kommunikointia ajan kanssa sekä taktiikkaa, että kaikkea keskenäistäkään informaatiota ei tarvitsisi heti kaikkien tietoisuuteen saada. Haastatte luissa toivottiin, että informointikanavia kehitettäisiin ja luotaisiin selkeämpiä linjoja siihen, minkä tasoista asioista viestitään ensikädessä ja kenelle. Osa vastaajista myös korosti vapaa-ajan ja työajan erottelun tärkeyttä ja toivoi, että viestintä keskittyisi vain työajalle.

Kyllä jotain vois tehdä eri lailla ja enemmän, et kaikki niinkun tietäis mitä tapahtuu ja mitä muokataan ja tälleen. Et sekin oli kun sinne lisättiin uus tehtävä tässä just, niin varmaan kukaan ei tiedä, et se on siellä ja mitä ees pitää tehdä. Mut ei siitä viitti nyt mihinkään Whatsappiinkaan laittaa...

Hankalaa, kun on näin iso työyhteisö, niin se infoominen. Ei mee asiat kaikkien tietoon vaikka kuinka yrittäis. Eikä kenenkään vapaa-aikaa halua häiritä.

7 POHDINTA

Omavalvonta on aihe, joka koskettaa jokaista elintarvikealan yritystä. Omavalvonta on Pizzeria Napolissa sellainen osa-alue, johon pyritään panostamaan erittäin tarkasti, ja se onkin toiminut pitkään yrityksen valttikorttina. Keväällä 2017 yrityksessä otettiin käyttöön täysin uusi omavalvontajärjestelmä, jonka johdosta kiinnostuin itse aiheesta. Koska omavalvonta on myös osana jokapäiväistä työtäni johtuen työsuhteestani Napoliin, tuntui aihe luontevalta. Yrityksen omistajat myös olivat sitä mieltä opinnäytetyön aiheita miettiessä, että omavalvontaan liittyvästä työstä voisi olla hyötyä yritykselle. Etenkin, kun omavalvontajärjestelmä oli vielä sisäänajovaiheessa. Olin keväällä tehnyt esimiesharjoittelun Napoliin, jossa kehitystehtävänäni oli kahden muun työntekijän kanssa räätälöidä omavalvontajärjestelmä yritykselle sopivaksi sekä perehdyttää työntekijät ohjelman käyttöön. Tuntui sopivalta jatkaa samaa aihetta ja tutkia, miten räätälöimäni ohjelma on lähtenyt toimimaan.

Omavalvonta oli sinänsä haastava aihe, johon piti valikoida näkökulmat, miten aihetta olisi järkevä lähteä lähestymään. Päätin yhdessä esimiehen kanssa tutkimustavoitteeksi asettaa omavalvonnan tarkoitusten ja tavoitteiden ymmärtämisen työpaikalla. Tutkimustavoitteeksi valikoitui myös uuden omavalvontajärjestelmän toimivuuden selvittäminen sekä tutkia sen vaikutusta työhyvinvoinnissa. Opinnäytetyöhön valitsin tueksi teoriaa omavalvonnasta, työhyvinvoinnista sekä tutkimusmenetelmistä. Työhyvinvointi itsessään on hyvin laaja käsite ja omaan työhöni koin aiheelliseksi lisätä teoriaa fyysisen työhyvinvoinnin näkökulmasta sekä motivaatiosta, työilmapiiiristä sekä työhyvinvointia tukevista johtamisesta. Tutkimusmenetelmiin valikoin itselleni työn kannalta oleelliset näkökulmat eli laadullisen tutkimuksen ja teemahaastattelun.

Tutkimustuloksista nousi esille, että oikeastaan kaikki työntekijät ymmärtävät omavalvonnan keinot, mutta omavalvonnan perimmäinen tavoite ei vastauksissa noussut kuin muutamalla esille. Tutkimustulokset viittaavat teoriaan omavalvonnasta, sillä esille tuli tärkeitä näkökulmia siitä, miksi ja miten omavalvontaa tehdään. On hyvä asia, että monien mielestä omavalvontaa tehdään asiakkaille heidän turvallisuutensa vuoksi sekä myös työntekijöiden turvallisuuden takia. Myös erilaiset omavalvontatehtävät, kuten mikrobien ja lämpötilojen seuranta ja raja-arvojen asettaminen, työvälineiden ja työtilojen puhtaus sisältyivät monien vastauksiin. Kuitenkin, konkreettisia tarkoituseriä vastauksista nousi

vain vähän, siinä missä keinot tavoitteisiin pääsyyn ovat hyvin tunnettuja. Teorian mukaan omavalvonnan tarkoitus ja tavoitteet ovat ongelmien ennaltaehkäisy sekä korkealaatuisen elintarvikehygienian saavuttaminen ja ylläpitäminen. (Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa Ry 2011, 1.) Tämä tuli esille muutamassa vastauksessa.

Omavalvonta on työntekijöiden mielestä tärkeää toimintaa yrityksessä. Omavalvonnan tärkeys tuli tutkimuksessa esille niin, että työtilat ja välineet pääsisivät hyvinkin pian liikkeeksi ilman järjestelmällistä puhtauden ylläpitoa. Tämä tukee teoriaa, jonka mukaan omavalvonnan tulee olla osa yrityksen jokapäiväistä toimintaa. Koska teorian mukaan omavalvonta on tärkeä työkalu tuotannossa, sen oikeaoppinen toteutus edellyttää työntekijöiltä osaamista ja sitoutumista. Tämän vuoksi mielestäni etenkin uusien työntekijöiden kohdalla olisi hyvä perehdyttää heitä yrityksen omavalvontaan sekä sen oikeanlaiseen toteutukseen. Toteutuksen lisäksi olisi hyvä saada työntekijät ymmärtämään, miksi asiat tehdään niin kuin ne tehdään. Tässä voitaisiin esimerkiksi käyttää kehityskeskusteluja, johon omavalvonnasta keskustelun voisi liittää osaksi. Myös palaveriteita voitaisiin hyödyntää lisäksi omavalvonnasta keskusteluun.

Omavalvonnan rooli on tutkimustulosten mukaan yrityksessä suuri, joka on yhtäläinen vastaajien kokemuksiin omavalvonnan tärkeydestä. Tutkimuksessa tuli ilmi, että omavalvonnan roolia pidetään jossain määrin jopa liian isona yrityksessä. Haastatteluissa kehitysehdotuksina tulivat esille mm. omavalvonnan tarkempi rajaaminen sekä uusien työntekijöiden ja määrien puntarointi. Mielestäni kuitenkin omavalvonnan laajuus olisi hyvä pitää, sillä teoriaankin nojaten omavalvonta on hyvin laajaa toimintaa, joka koskettaa lähes jokaista toimintaa päivittäisellä tasolla. Toki omavalvonnan hiominen voisi olla paikallaan. Haastatteluissa myös ilmeni osan mielipide siitä, että omavalvonta olisi hyvänä pitääkin tarkkana ja että sen rooli yrityksessä tulee olla edelleen iso.

Haastatteluissa tuli muutaman kerran esille omavalvonnan jäljitettävyys, joka myös teoriasta nousee esille. Omavalvonnan yksi tarkoitusperä on tuotteiden säilytyksen ja tuotannon jäljitettävyys, jotta esimerkiksi ongelmatapauksissa tarvittavat tiedot ovat löydettävissä (Ijäs & Saloniemi 2016, 52). Tämän vuoksi dokumentointi ja arkistointi ovat tärkeä osa omavalvontaa. Muutaman mielestä omavalvonnan tarkoitus onkin pitää kirjaa työtehtävistä sekä raja-arvoista. Myös tärkeänä osana on kirjata parannettavat ja huomautettavat asiat. Tässä uusi omavalvontajärjestelmä määriteltävine raja-arvoineen ja hälytystoimintoineen on tarpeellinen.

Uusi omavalvontajärjestelmä on työntekijöiden mielestä helppokäyttöinen ja toimiva. Järjestelmä koetaan myös tarpeeksi yksinkertaisena. Tämä tukee myös teoriaa, jonka mukaan teknologian hyödyntäminen on työympäristössä keskeinen voimavara. Napolissa käytetään uutta digitaalista järjestelmää, jonka käyttö koetaan työympäristössä hyväksi. Toimivat teknologiaratkaisut helpottavat työmäärää, eivätkä Napolin työntekijät koe ohjelman käyttöä liian kuormittavana. Tutkimustulosten perusteella omavalvontajärjestelmä on vielä kehityskelpoinen ja mielestäni se olisi kannattavaa hioa loppuun asti, jotta käyttöjärjestelmä olisi optimaalinen työympäristöön. Ohjelmasta esimerkiksi vielä uupuu osa työtehtävistä sekä osan tehtävien ajastamiset olisi syytä tarkistaa ja yhdessä vastaavien kanssa sopia niille oikeat ajankohdat. Ohjelma on kuitenkin ollut pääsääntöisesti samassa tilassa, kun millaiseksi se ensimmäisenä asennettiin, joten olisi paikallaan tarkistaa ja päivittää ohjelmistoa tämän hetken tarpeisiin.

Tuloksista selvisi, että suurin osa pitää uutta järjestelmää parhaana vaihtoehtona verraten edellisiin ohjelmiin. Toki ennakkoluulot uuteen järjestelmään, toisin sanoen muutoksiin, olivat melkein jokaisella läsnä. Vain pari oli sitä mieltä, että uusi järjestelmä oli toivottu muutos yrityksessä tai se koettiin neutraalina. Tämä johtui siitä, että uuden järjestelmän työllistävyys epäilytti sekä uusi teknologia koetaan usein vaikeana. Tässä nousee esille teoria, jonka mukaan muutos työelämässä saattaa synnyttää pelkoa ja epävarmuutta. Sopeutuminen muutokseen ja uusien asioiden omaksuminen voisi helpottua, jos muutokset ennen niiden alkua perusteltaisiin tarkkaan työntekijöille, sekä kerrotaan miten niissä kuuluisi toimia. (Leiviskä 2011, 105.)

Työntekijöiden mahdollisuus käyttää järjestelmää appina puhelimessa sai paljon kiitosta. Se on lähes kaikkien mielestä helppoa ja aikaa säästävää ja mielestäni myös juurikin tarpeellinen teknologinen lisä työntekoon. Jokainen saa itse valita, miten järjestelmän käyttö on heistä helpoin. Myös uuden järjestelmän mukana tulleet automaattisesti lämpötiloja mittaavat anturit ovat tervetullut uudistus. Ne ovat suuri apu laajassa omavalvonnassa ja helpottavat työmäärää.

Taustaohjelman käyttö eli järjestelmän hallinnollinen puoli on sitä käyttäneille vielä haastavaa. Taustaohjelma on tutkimuksen mukaan monimutkainen ja vaikeakäyttöinen. Nämä asiat myös teorian mukaan vaikuttavat omaan työhön ja sitä kautta työyhteisöön. Jos työtehtävät ovat sopivan haasteelliset, työntekijä pystyy kokemaan työnsä ymmärrettäväksi

ja mielekkääksi. Teorian mukaan myös ylikuormittava työ ja liian vaikeat työtehtävät vaikuttavat hallinnan tunteeseen ja taustaohjelman osaamattomuus voi pitkällä tähtäimellä vaikuttaa sekä sitä käyttäviin työntekijöihin, että itse ohjelmaan. Ohjelman kehitys ja ylläpito saattavat kärsiä, jos taustaohjelma ei ole hallussa ja mielenkiinto siihen menetetään.

Haastatteluista nousi esille toive, että järjestelmän hallinnolliselle puolelle voitaisiin kouluttaa lisää työntekijöitä ja tämä on mielestäni erittäin hyvä idea. Jos ohjelman hallintoon saadaan lisää osaavia henkilöitä, työn kuormittavuus pienenee ja sosiaalinen tuki kasvaa. Mielestäni olisi hyvä myös kerrata taustaohjelman käyttöä jo niitä hallinnoiville henkilöille, jotta ohjelmasta varmasti saadaan kaikki hyöty irti ja käyttäjät kokevat sen mielekkääksi. Haastattelusta tuli myös ilmi osan mielenkiinto järjestelmää kohtaan ja halukkuutta järjestelmän hallinnon oppimiseen löytyisi.

Työntekijät käyttävät ahkerasti järjestelmää. Useimmat työntekijät, erityisesti vuorovastaavat, käyttävät järjestelmää lähes joka vuorossa tai kuitenkin useita kertoja viikossa. Järjestelmän käyttö riippuu siitä, kenen kanssa vuorossa ollaan, sillä vastaavien koetaan olevan vastuussa järjestelmästä vuorojensa aikana. Mielestäni on hyvä, että järjestelmää käytetään paljon ja usein, jotta mahdollisimman moni pysyisi mukana siitä, mitä yrityksessä ollaan tehty ja milloin. Järjestelmän käyttäjistä oli tulosten perusteella hieman epäselvyyksiä. Uusi virallinen linja on, että kaikki saavat järjestelmään kirjautua ja merkata omat työtehtävänsä tehdyksi. Tuloksista kuitenkin ilmeni, että monien mielestä järjestelyt eivät oikeastaan ole muuttuneet. Vuorovastaavan tehtävänä on aina tarkistaa omavalvontatehtävien lopputulos, jonka jälkeen tehtävät on tarkoitus kuitata tehdyksi. Tässä tuli esille myös ajatus siitä, että ehkä tehtävien tarkistaminen unohtuu, jos tehtävät on jo kuitattu järjestelmään omin päin. Olisikin syytä miettiä, mikä ratkaisu olisi paras optimaalisen tuloksen saavuttamiseksi. Paremmin voisi toimia, jos vain tietyt henkilöt kuittaavat ja tarkastavat tehtävät, joka varmistaisi sen tehtävien tarkistuksen joka kerta. Tätä oltiin myös vastaajien keskuudessa ehdotettu toimintatavaksi. Tämä on aina ennen ollut käytäntö, mutta edellisestä poiketen mielestäni kaikilla olisi pääsy järjestelmään tarkistamaan omat työtehtävänsä ja saamaan lisätietoa tehtävistä.

Tuloksista nousi esille tieto siitä, että järjestelmää käyttää pääasiassa salin henkilökunta, vaikka sekä tarjoilijoilla että kokeilla on järjestelmässä työtehtäviä. Salipuolella toki on

enemmän kuitattavia päivittäisiä tehtäviä, jota pidettiin syynä siihen, että tarjoilijat pääsääntöisesti järjestelmää hallinnoivat. Tulosten perusteella tämä on asia, jonka osa työntekijöistä kokee hieman häiritseväksi ja osan mielestä myös muiden vastualueet hoituvat omien ohessa. Pitkällä tähtäimellä se voi vaikuttaa teoriassa käsiteltyihin työn kuormittavuuteen sekä työilmapiiriin. Koska työilmapiiriin vaikuttavia tekijöitä ovat mm. vastualueet ja työnjako, on mielestäni tarpeen käydä läpi henkilöstön kanssa, kenen vastuulla mitkäkin asiat ovat. Suurelle osalle työntekijöistä nämä voivat tuntua itsestäänselvyyksiltä, mutta tulosten perusteella epäselvyyksiä silti on.

Perehdytyksestä monet olivat tulosten perusteella pettyneitä. Suurimman osan mielestä perehdytys järjestelmään oli liian suppea, eikä muutenkaan riittävä järjestelmän opettelu kannalta. Vain muutama oli sitä mieltä, että myös suppea ja nopea perehdytys toimi, sillä ohjelma oli heidän mielestään helppokäyttöinen. Teorian mukaan perehdytys kuuluu osaksi henkilöstön kehittämistä, sillä ne ovat osaamiseen, työnlaatuun ja jaksamiseen panostusta. Tästä syystä mielestäni perehdytys on yrityksessä pienoinen kompastuskivi, johon ehdottomasti pitäisi käyttää enemmän aikaa. Se saattaa olla haastavaa näin kiireisessä työyhteisössä, mutta pitkällä tähtäimellä erittäin kannattavaa yritykselle. Kuten teoriassakin tulee ilmi, osaaminen heijastuu työmotivaatioon, työn hallintaan sekä sitoutumiseen. Tämän johdosta se heijastuu koko yrityksen tulokseen.

Mielestäni esimerkiksi työyhteisön palavereita voitaisiin enemmän hyödyntää kouluttamiseen, jonka vuoksi tulisi varata niihin enemmän aikaa. Toisaalta taas muualla tai muun tahon toimesta järjestettäviä koulutuksia ja perehdytyksiä voitaisiin pilkkoa pienempiin osiin. Yhden suuren infoähkyn sijaan voitaisiin resurssien salliessa esimerkiksi pitää kaksi perehdytyskertaa, jolloin asiat jäävät paremmin ihmisten mieleen. Tämä hyödyttäisi parhaiten kaikkia osapuolia. Myös mielestäni omatoimista opiskelua voitaisiin kokeilla joissain tilanteissa. Tämä tarkoittaisi sitä, että annetaan työntekijöille aikaa opiskella jotta uutta asiaa itse, jolloin asiaan tulisi myös varmasti perehdyttyä.

Suurin osa oli tyytyväinen tai suhtautuivat neutraalisti uuteen järjestelmään ja omavalvontaan työmotivaation ja työssä jaksamisen näkökulmasta. Koettiin työmotivaatiota ylläpitävänä sitä, että on selkeä omavalvonta joka auttaa päivittäisissä askareissa huomattavasti. Tämä tukee teoriaan, jonka mukaan työtyytyväisyyteen kuuluu osaksi työn mielekkyys. Työssä juurikin hyvä organisointi ja selkeät tavoitteet edistävät työn mielekkyyttä. (Rauramo 2008, 126.) Harva kokee omavalvontaa negatiivisena tekijänä, mutta

toki tässäkin asiassa olisi hieman kehitettävää. Tuloksista tuli ilmi työn puuduttavuus aina silloin tällöin, kun tehdään samoja asioita koko ajan ja paljon. Tämä tuntui korostuvan oikeastaan vain silloin, kun työntekijät kokevat, että he eivät saa tarpeeksi positiivista palautetta työstä vaan negatiivista palautetta tulee epätasapainoisesti enemmän. Tässä teoria tulee esille, sillä sen mukaan jokainen tarvitsee säännöllistä palautetta, niin negatiivista kuin positiivistakin, kehittyäkseen. Positiivinen palaute kannustaa myös työn tekemiseen sekä sillä on suuri vaikutus yksilön itsetuntoon. (Kaivola 2003, 147.) Työpäikällä voitaisiin panostaa hieman enemmän myös positiivisen palautteen jakamiseen, ihan päivittäisellä tasolla.

Myös työyhteisön ilmapiiriin ja henkilöstön välisiin suhteisiin ollaan tutkimuksen mukaan tyytyväisiä. Omavalvontajärjestelmällä koetaan olevan positiivisia vaikutuksia sekä sen lisäävän myös työtyytyväisyyttä. Myös työntekijät kokivat luottamuksen heitä kohtaan kasvaneen uuden järjestelmän myötä, sillä päätöksenteossa ja järjestelmän ylläpidossa on annettu enemmän vapauksia ja vastuuta työntekijöille. Ainut tuloksista ilmennyt kehitettävä asia on tehtävienjako, joka osittain oli vielä epäselvää. Tämä tuli esille aikaisemmin pohdinnoissa, jolloin kehitysehdotuksia käytiin läpi.

Tulosten perusteella myös viestintä on yrityksen yksi haasteista. Kaikkien mielestä viestiminen isoista ja tärkeistä asioista toimii. Tähän käytetään henkilöstön välistä Whatsapp-ryhmää, johon melkein kaikki työntekijät kuuluvat. Tuloksista tuli ilmi, että viestintä pienemmistä, ehkä myös vähemmän tärkeistä asioista ja muutoksista ei toimi kovin hyvin. Monet kokevat, että kunnon kanavaa tällaiselle viestimiselle ei ole, eikä Whatsapp-ryhmään ilmoitus tunnu useinkaan riittävän tarpeelliselta. Mielestäni olisi tärkeää löytää sopiva ja toimiva kanava kaikenlaiseen viestittelyyn, jotta kaikki pidetään asioista ajan tasalla ja tietoisuudessa ajankohtaisista asioista. Myös teorian mukaan hyvään työilmapiiriin kuuluu selkeä tiedonkulku ja tiedonsaanti. On myös tärkeää saada omaan työhön tarvitsemansa tiedot, jonka varmistaminen onnistuu toimivalla viestimisellä. Teoriassa käsitellään viestintästrategian luomista yrityksessä, joka on mielestäni myös hyvä idea. Tämän avulla edistettäisiin työhyvinvointia, työturvallisuuden tunnetta sekä työn suoritusta.

Tuloksista tuli esille työntekijöiden halukkuus pitää selkä ero työn ja vapaa-ajan välillä. Whatsapp-ryhmä viestimisen välineenä saatetaan kokea juurikin vapaapäivien häiritsemiseksi ja näin ollen siellä ei viestitä kaikesta. Tämä onkin usean mielestä ongelma yrityksessä, kun ei meinata löytää mitään sopivia viestimiskanavia. Mielestäni olisi myös

tärkeää löytää jonkinlainen sopiva, erilainen väylä toimivaan viestintään. Mielestäni voitaisiin käyttää hyödyksi palavereja, joita usean kerran vuodessa järjestetään kaikkien työntekijöiden kesken. Palavereissa usein puhutaankin kaikista ajankohtaisista asioista, mutta mielestäni sinne voitaisiin lisätä työntekijöiden välistä kommunikaatiota. Esimerkiksi vastaavat voisivat laittaa muistiin ja ottaa esille asioita, joita on tullut palaverien välissä mieleen. Haastatteluissa myös toivottiin enemmän kasvotusten viestintää ja ehdotettiin vastaavien välistä yhteistä aikaa enemmän. Vastaaville mielestäni kannattaisi antaa enemmän yhteistä aikaa esimerkiksi heidän välisille palavereille ja keskusteluille, sillä he harvemmin ovat kaikki keskenään yhteydessä toisiinsa, koska ollaan niin eri aikoihin vuoroissa.

Omasta mielestäni tutkimus onnistui hyvin ja vaikka tutkimuksen olisi voinut toteuttaa laajemmin, olen tähän työhön tyytyväinen. Työssäni ehkä pienenä virheliikkeenä oli, että en haastatellut enempää keittiöpuolen työntekijöitä, sillä työhön lisäarvoa olisi ehdottomasti tuonut kokkien mielipiteet järjestelmästä ja siitä, miksi välttämättä järjestelmää ei tule niin säännöllisesti käytettyä. Koin haastatteluiden aikana sen tarpeettomasti, mutta tämä tarve tulikin esille haastatteluja läpikäydessäni ja tulosten käsittelyssä. Työtä täydentääkseni olisin voinut myös tehdä uuden haastattelukierroksen, jolla olisi ollut mahdollista täydentää ja syventää vastauksia ja sitä kautta saanut enemmän irti työstä. Olin ajankäytöllisesti aliarvioinut työn määrän, jonka takia nämä edellä mainitut parannukset eivät enää olleet mahdollisia.

Työn luotettavuutta voidaan miettiä haastateltavien määrän näkökulmasta. Haastattelin seitsemää pidempiaikaista työntekijää, joka omalta osaltaan voi rajoittaa tutkimusta. Voi miettiä, mitä täydentävää työhön olisi saanut, jos olisin laajentanut enemmän keittiön puolelle tutkimusta sekä ottanut lyhyemmissä työsuhteissa olevia työntekijöitä mukaan.

Tätä työtä voisi myös jatkojalostaa myöhemmin, tehdä esimerkiksi täydentäviä lisähaastatteluja, jolloin saataisiin vieläkin laajempaa tietoa aiheesta. Myös jos kehitysehdotuksia otetaan käyttöön, voidaan myöhemmin tehdä jatkotutkimusta siitä, miten nämä uudet käytännöt toimivat ja mikä niiden vaikutus työpaikalla on. Tämä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi haastatteluiden avulla ja siihen voitaisiin ottaa myös enemmän haastateltavia, jotta tulokset olisivat laajoja ja kattavia.

LÄHTEET

- Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2.painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Docendum. Työhyvinvoinnin tekijät. Luettu 12.09.2017.
<http://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/>
- Eskola, J. & Suoranta J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Vastapaino.
- Evira. 2016. Elintarvikkeet. Muokattu 04.11.2016. Luettu 04.09.2017.
<https://www.evira.fi/yhteiset/omavalvonta/elintarvikkeet/>
- Finlex. 2006. Elintarvikelaki. Julkaistu 13.01.2006. Luettu 06.09.2017.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023#L3P19>
- Fulmore. 2012. Sisäinen viestintä – tärkeää. Julkaistu 14.02.2012. Luettu 06.09.2017.
<https://fulmore.fi/blogi/sisainen-viestinta-tarkeaa/>
- Hatakka, M., Pakkala, P., Siivonen, P. & Turja, M. 2004. Elintarvikehygieniä. Hygieniasaaminen ja omavalvonta. 1. painos. Helsinki: WSOY.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Kirjayhtymä Oy.
- Ijäs, T. & Saloniemi, M. 2016. Hallitse elintarvikehygieniä. 3. painos. Turku: Hygieniakonsultointi Välimäki.
- Ijäs, T. & Välimäki, M-L. 2007. Tunne hygieniasaaminen. 2. painos. Helsinki: Otava.
- Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Helsinki: WSOY.
- Jarenko, K & Martela, F. 2014. Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu. Luettu 07.09.2017.
<https://www.saimia.fi/haku/docs/sisainen-motivaatio.pdf>
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2004. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. 2. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Jyväskylän yliopisto. 2010. Qualitative Research. Julkaistu 09.03.2010. Luettu 20.09.2017. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/en/methodmap/strategies/qualitative-research>
- Kaivola, T. 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Kananen, J. 2008. Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L., Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. 5. painos. Helsinki: Edita.

Leiviskä, E. 2011. Työ täynnä elämää. Työn merkityksellisyyden seitsemän lähdettä. Helsinki: Tietosanoma.

Luukkala, J. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa. Työhyvinvointitaitojen kirja. Helsinki: Tammi.

Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa Ry. 2011. Omavalvonta ravintolassa: elintarvikkeet. Helsinki: Restamark.

Nevalainen, V. 2007. Ihminen ja työ. Työelämässä voi selvitä hengissä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn. Varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. WSOY.

Pizzeria Napoli. 2012. Luettu 10.10.2017.

<http://pizzerianapoli.fi/>

Qualitative Research Consultants Association. What is qualitative research?. Luettu

20.09.2017. <http://www.qrca.org/?page=whatisqualresearch>

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat – viisi vaikuttavaa askelta. 2. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Riikonen, E., Tuomi, K., Vanhala, S. & Seitamo, J. 2003. Hyvinvoiva henkilöstö – menestyvä yritys. Helsinki: Työterveyslaitos.

Salonen, P. Y-lehti. Selkeä viestintä parantaa yrityksen työhyvinvointia. Julkaistu 03/2006. Luettu 20.09.2017.

<https://www.y-lehti.fi/arkisto/artikkeli/748/Selke%C3%A4+viestint%C3%A4+parantaa+yriyksen+ty%C3%B6hyvinvointia?arkisto/artikkeli/748/Selke%C3%A4+viestint%C3%A4+parantaa+yriyksen+ty%C3%B6hyvinvointia>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Työhyvinvointi. Luettu 07.09.2017.

<http://stm.fi/tyohyvinvointi>

Työterveyslaitos. Hyvän johtamisen kriteerit. Luettu 07.09.2017.

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/hyvan-johtamisen-kriteerit/>

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko

OMAVALVONNAN MERKITYS

1(2)

- Mitä mieltä olet omavalvonnan suorittamisen ja ylös kirjaamisen merkityksestä yritykselle?
 - Mikä on mielestäsi omavalvonnan tarkoitus?
 - Mitä mieltä itse olet omavalvonnasta? Onko se merkityksellistä?
 - Millainen rooli omavalvonnalla on yrityksessä?

OMAVALVONTAJÄRJESTELMÄ

- Millaisena olet kokenut uuden omavalvontajärjestelmän?
- Millaisia eroja, positiivisia tai negatiivisia, uudella järjestelmällä on vanhoihin omavalvontoihin?
- Kuinka paljon käytät omavalvontajärjestelmää? Esim. viikon aikana
- Mitä mieltä olet järjestelmän teknisestä puolesta?
 - Millaisia ajatuksia sinulle herää, kun käytät järjestelmää?
 - Järjestelmä on aika uusi, miten ajatuksesi järjestelmästä ovat muuttuneet ajan kuluessa?
- Millaisena koit järjestelmään perehdyttämisen? Olisitko toivonut jotain enemmän/vähemmän?
- Kerro mielipiteesi siitä, että kaikki työntekijät pääsevät käyttämään uutta ohjelmaa.
 - Miten tämä on toiminut yrityksessä?

TYÖHYVINVOINTI

- Millainen vaikutus omavalvonnalla on työssä jaksamiseen ja työmotivaatioon?
 - Mitä eroja olet huomannut entiseen?
- Miten olet itse kokenut järjestelmän kuormittavuuden omassa työssäsi?
 - Onko järjestelmä aikaa vievä? Miksi/miksi ei?
- Mitä mieltä olet henkilökunnan välisestä viestinnästä liittyen omavalvontaan?
 - Miten omavalvontaan liittyvistä asioista viestitään yrityksessä?
 - Mitä haluaisit tehtävän toisin?

2(2)

- Millainen vaikutus omavalvonnalla on työpaikan ilmapiiriin tai työpaikan väliin suhteisiin?
 - Onko uusi järjestelmä muuttanut työpaikan ilmapiiriä tai työpaikan väliä suhteita?

